

المنظمة الدولية للهجرة - العراق

دليل ارشادات منظمة الهجرة الدولية بالعراق لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بعد



IOM

وكالة الأمم المتحدة للهجرة

للمنظمة الدولية للهجرة (IOM) هي وكالة الأمم المتحدة للهجرة و تلتزم بمبدأ أن الهجرة الإنسانية والمنظمة تفيد المهاجرين والمجتمع. وكمنظمة حكومية دولية، تعمل المنظمة الدولية للهجرة مع شركائها في المجتمع الدولي من أجل: المساعدة في مواجهة التحديات التشغيلية للهجرة وتعزيز فهم قضايا الهجرة وتشجيع التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال الهجرة والحفاظ على الكرامة الإنسانية ورفاهية المهاجرين.

تسعى المنظمة الدولية للهجرة في العراق إلى الحفاظ على دقة هذه المعلومات قدر الإمكان، ولكنها لا تقدم أي مطالبة صريحة أو ضمنية بشأن اكتمال ودقة وملائمة المعلومات المقدمة من خلال هذا التقرير.

المنظمة الدولية للهجرة
مجمع يونامي (ديوان ٢) المنطقة الدولية، بغداد، العراق
iomiraq@iom.int
iraq.iom.int

تصميم و تخطيط التقرير من قبل كونارد كو – www.connard.co

المنظمة الدولية للهجرة في العراق – ٢٠٢٠

جميع الحقوق محفوظة لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في نظام استرجاع أو إرساله بأي شكل أو بأي وسيلة سواء إلكترونية أو ميكانيكية أو نسخ مستندات أو تسجيل أو بطريقة أخرى دون إذن خطي مسبق من الناشر.

جدول المحتويات

٤	مقدمة
٥	الفوائد المحتملة لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعي عن طريق وسائل التواصل عن بعد
٦	تهيئة موقع العمل لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعي عن بعد
٦	إعدادات المكان
٧	إعداد المنصة الإلكترونية
٨	مهارات التواصل الخاصة بطرق العمل عن بعد
١٣	الوعي بالخلفية الثقافية
١٤	إعتبارات أخلاقية
١٤	الحصول على الموافقة المستنيرة للمستفيد
١٥	المهنية
١٥	السرية والخصوصية
١٧	استئناف الجلسات مع المستفيد
١٧	عملية التعاقد والاتفاق على مواعيد الجلسات
٢٠	تحضير المستفيد: إعداد المكان والأجهزة المستخدمة
٢٢	مشاركة مقدمي الرعاية الأساسية في العملية العلاجية
٢٢	تقليل العقبات التي قد تواجه الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
٢٣	الإحالات
٢٤	العمل مع مجموعات عن طريق تطبيقات الانترنت
٢٧	الرعاية الذاتية بالنفس أثناء تقديم خدمات الصحة النفسية ودعم النفس الاجتماعي من المنزل
٢٨	المراجع

مقدمة

من يستطيع استخدام هذه الدلائل؟

هذه الدلائل تم تطويرها لمقدمي خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي على مختلف المستويات في الظروف التي يصعب بها التواصل المباشر مع المستفيدين.

لماذا تم إصدار هذه الدلائل؟

في ضوء الجائحة الحالية والإجراءات الاحترازية الموصى بها كالتباعد الاجتماعي والحد من التواصل المباشر مع المستفيدين تم الحد من المقابلات الشخصية. وبالتالي، تم تطوير هذه الدلائل لمساعدة المختصين في استخدام آليات التواصل عن بعد لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للمستفيدين بأكبر قدر من الكفاءة.

أنواع وسائل التواصل عن بعد التي تشكل بديل جيد للدعم المباشر

- المنصات الإلكترونية (مكالمات مرئية أو صوتية عن طريق إحدى هذه التطبيقات؛ سكايب، زووم، واتساب، فايبر أو منصة إلكترونية مختلفة)
- الهواتف (خدمات صوتية)

ما هي الأهداف الرئيسية من هذه الدلائل؟

هدف هذا الدليل هو تحسين قدرات العاملين بخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لتقديم الخدمات عن بعد من خلال:

- التعرف على أنواع وسائل التواصل عن بعد المتاحة وطرق استخدامها.
- التعرف على عملية جدولة الجلسات وإعداد الخدمات اللازمة.
- تحديد أهم المهارات والخطوات اللازمة لتقديم الخدمات عن بعد بنجاح.
- معرفة أهم الاعتبارات الخاصة بأخلاقيات المهنة والسرية والخصوصية لهذه الوسائل.
- تحديد أهم التحديات التي قد تتواجد مع هذه الوسائل وتعلم المهارات اللازمة لحلها.

جائحة الكوفيد-19 الحالية أثرت بشكل كبير على الرفاهية النفسية والاجتماعية للأفراد والتي تفاقمت بالتقيد في الحركة والتباعد الجسدي. بالإضافة إلى أن هذه التغييرات تسببت في تغيير طرق تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي المستخدمة سابقاً لتتوافق مع تدابير الأمان كالتباعد الجسدي والتقيد في التحركات.

ولأن خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي تعتبر من أهم الأولويات في الأزمات، تم تطوير هذه الدلائل لمساعدة المختصين في تقديم الخدمات للمستفيدين عن طريق استخدام وسائل التواصل عن بعد.

وسائل التواصل عن بعد قد تكون إحدى هذه الصور:

1. الوسائل السمعية (المكالمات عن طريق الهاتف أو الإنترنت)
2. الوسائل السمعية والبصرية (مكالمات الفيديو)

الفوائد المحتملة لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن طريق وسائل التواصل عن بعد

على الرغم من أن وسائل التواصل عن بعد قد تكون غير مألوفة لبعض المستفيدين، إلا أن استخدام هذه الوسائل تتميز بفوائد متعددة للمستفيد ومقدمي الخدمات على سواء:



١. تخطي بعض القيود المادية التي قد تواجه المستفيدين ومقدمي الخدمات مثل:

- الإجراءات الاحترازية المفروضة أثناء جائحة الكوفيد-١٩ كالتباعد الجسدي أو الحد من التجمعات.
- صعوبة الحصول على الخدمات في بعض الأماكن النائية.
- التحديات التي قد يمر بها بعض الأشخاص ذوي الإعاقات والتي قد تمنعهم من الحصول على الخدمات المعتادة.
- ظروف اضطرارية قد تمنع المختص أو المستفيد من الحضور إلى الجلسات.
- أماكن صعبة الوصول إليها لدواعي أمنية أو قيود ما والتي قد تتضمن مجموعات الأفراد النازحين داخلياً أو مخيمات اللاجئين.

معلومة

يمكنك شرح فوائد الحصول على خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بعد للمستفيدين عند تقديم لهم الخدمات عن بعد.

٢. الفاعلية من حيث التكلفة المادية واستهلاك الوقت لمقدمي الخدمات والمستفيدين على سواء.

٣. الفوائد النفسية للمستفيد:

- القدرة على الحصول على الخدمات مما قد يعطي شعوراً بالطمأنينة أن المساعدة موجودة ومن السهل الحصول عليها.
- تلقي الخدمة في المكان المألوف والمريح للمستفيد يضيف لديهم شعوراً بالراحة.
- تعزيز الاستقلالية والاعتماد على الذات عن طريق تزويدهم بمصادر المساعدة الذاتية وتشجيع العمل التعاوني من خلال العمل عن طريق مشاركة الشاشة.

معلومة

على المختص ان يتميز بالحماس والمرونة والابداع اذا كان يود ان يدمج بكفاءة وسائل تقديم الخدمات عن بعد لعمله.

تهيئة موقع العمل لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بعد



إعدادات المكان

موقع العمل

ت. إذا كنت تتواجد بالدور الأرضي بالمنزل، حاول أن تبتعد عن المنافذ أو الأبواب قدر الامكان لتقليل احتمالية اختراق خصوصية المستفيد.

عند اختيار موقع العمل لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بعد، يرجى إتباع هذه التعليمات:

١. إختار موقع أوغرفة معينة بالمنزل لإجراء المكالمة.

٢. كن مستعداً بالأدوات اللازمة للجلسة.

٣. عزل المكان صوتياً قدر الامكان لتوفير بيئة هادئة:

أ. إبتعد عن النوافذ و الأبواب لتجنب صوت السيارات أو أوأصوات خارجية أخرى.

ب. ضع أجهزتك الأخرى على وضع الصامت.

٤. تأكد من خصوصية المكان:

أ. تجنب احتمالية أن تُسمع محادثاتك من قبل أشخاص آخرين موجوبين بنفس موقع العمل.

ب. قلل فرص المداخلات العرضية التي قد تحدث أثناء الجلسة عن طريق:

- ابلاغ باقي أفراد العائلة والأصدقاء بمواعيد العمل الخاصة بك.
- وضع لافتة على الغرفة ب "عدم الازعاج" أو "ساعات العمل" أثناء الجلسة.

• في حال وجود أطفال-حاول أن تشغلهم بنشاطات مختلفة قدر الإمكان أثناء مواعيد العمل.

مثال على ذلك: اطلب من أفراد أخرى بالعائلة (إذا وجد) الاهتمام بالأطفال أو اشغالهم بنشاط يكون ممتع بالنسبة لهم.

مشاكل وطول

في حالة حدوث أية من تلك المشاكل السابق ذكرها، اعتذر للمستفيد عن المقاطعة التي حدثت، خذ برهة من الوقت للتعامل مع الموقف وقم بتعويض الوقت الذي فقد أثناء التعامل مع المشكلة.

مثال: أعتذر منك عن المقاطعة التي حدثت، هل بإمكانك أن تعطيني لحظات للتعامل مع الوضع... أشكرك لتفهمك/أشكرك للانتظار.

معلومة

التصرف بشكل ايجابي مع المستفيد سيُفيد بأنك تأخذ الجلسة على محمل الجد وسيشجع المستفيد بأن يتصرف بنفس الطريقة عند تعرضهم لذات الموق.

معلومة

جرب الكاميرا الأمامية من هاتفك أو خاصية رؤية الذات (الموجودة في برنامج سكايب) حتى تختبر ما سيراه المستفيد من جهته.

معلومة

خاصية الخلفية الافتراضية متوفرة في iPhone 8، iPad 0، iPad Pro
وايضا عن طريق نسخة سطح المكتب للبرنامج (جهاز الكمبيوتر).

التوقيت

1. التزم بمواعيد العمل الرسمية (من 9 صباحا-5 مساء).
2. اختار الأوقات التي لاحظت أن نسب حدوث المقاطعات العرضية بها قليلة عادة بالنسبة لك والمستخدم.
3. من المفضل اختيار ألوان متباينة مع خلفيتك (اختيار ملابس ذات ألوان داكنة في خلفية فاتحة والعكس).

الملابس (تطبق أننا مكالمات الفيديو)

1. اختار ملابس تتسم بالمهنية قدر الامكان كالتي تلتزم بها في المقابلات المباشرة مع المستخدمين.
2. تجنب الملابس المخططة/متعددة الأشكال لأنها قد تؤثر على جودة الصورة في مكالمات الفيديو.
3. من المفضل اختيار ألوان متباينة مع خلفيتك.
اختيار ملابس ذات ألوان داكنة في خلفية فاتحة والعكس.

0. لمكالمات الفيديو، من فضلك اتبع التعليمات التالية:

أ. الإضاءة:

- تأكد من أن المكان يتميز بإضاءة جيدة.
- تجنب الجلوس أمام مصدر للضوء (طبيعي كالشمس أو صناعي كالمصابيح لأنها ستجعل صورتك المنعكسة للمستخدمين داكنة وغير واضحة).

ب. لخلفية:

- ضع في اعتبارك ما سيظهر للمستخدمين من خلفية المكان التي ستجري منها الجلسة.
- تجنب وجود أية متعلقات أو صور شخصية أو أشياء قد تسبب التشويش.
- من المفضل اختيار خلفية ذات لون داكن (وضع ستارة ثقيلة) لتحسين جودة الصورة وعزل الصوت.
- بعض التطبيقات (مثل زووم) تتيح إمكانية وضع خلفية افتراضية أثناء المكالمات والتي تسمح باتساق الجلسات حتى وإن كنت بمكان غير المنزل.

إعداد المنصة الإلكترونية

إعداد الأجهزة الإلكترونية

1. قد تستخدم احدى هذه الوسائط: تليفون/تابلت/حاسب آلي.
2. تأكد من الأجهزة محدثة وتعمل بشكل جيد لتجنب حدوث أية أعطال فنية أثناء استخدامها بالجلسة.
3. تواصل مع زميل بالمنظمة لديه خبرة بتكنولوجيا المعلومات للمساعدة أثناء إعداد الجهاز المستخدم للمرة الأولى.
4. تأكد من أن الجهاز المستخدم مشحون بقدر كاف قبل الاستخدام وكن بالقرب من مصدر موصل للكهرباء.
5. قم بإعداد جهاز آخر تستخدمه كبديل في حالة حدوث عطل بالجهاز الأساسي المستخدم في الجلسة.
مثال: اذا حدث انقطاع في شبكة الانترنت، أكمل المكالمات عن طريق الهاتف مؤقتاً.
6. ضع الجهاز المستخدم على منصة ثابتة بدلاً من أن تمسك الجهاز بيدك لتجنب اهتزاز الشاشة أثناء مكالمات الفيديو.

معلومة

إذا لديك جهاز شحن الهاتف) تأكد من انه مشحون بشكل كافي قبل الجلسة حتى يتسنى لك شحن الهاتف أو الجهاز المستخدم في الجلسة في حالة انقطاع الكهرباء/ أو اذا ما فرغ الجهاز المستخدم من شحنته.

7. عند استخدام الوسائل الصوتية:

- أ. استخدام السماعات يساعد على تقليل أصوات الخلفية ويحسن من جودة الصوت في المكالمات للمستخدم والمختص على حد سواء.
- ب. استخدام مكبر الصوت غير موصى به للحفاظ على الخصوصية وتجنب اختلال الصوت أثناء الجلسة والتي قد تؤثر على قدرة المختص أن يفهم نبرات المستخدم بشكل جيد.

8. عند استخدام الكاميرا:

- أ. تأكد من نظافة الكاميرا عن طريق مسحها بقطعة من القماش قبل الاستخدام لتحسين جودة الصورة.
- ب. قم بوضع الكاميرا على نفس مستوى نظرك أثناء الجلسة.

٥. حاول البقاء بقرب جهاز الإنترنت اللاسلكي (Wi-Fi router) قدر الإمكان لضمان إشارة أقوى.
٦. قم بإغلاق تطبيقات غير ضرورية والتي قد تستهلك من شبكة الإنترنت بالخلفية وبالتالي تبطئ من سرعة شبكة الإنترنت.
٧. تستطيع أن تختبر سرعة شبكة الإنترنت الخاصة بك عن طريق مواقع عديدة أو عن طريق الاتصال بمصدر مقدم خدمات الإنترنت.

معلومة

قم بعمل مكالمة تجريبية صوتية/فيديو مع صديق أو فرد من العائلة/زميل عمل قبل البدء بالجلسات عن بعد وفي أوقات مختلفة باليوم قبل البدء بالجلسات رسمياً لتتأكد من جودة المكالمة من طرفك ولتجعل نفسك على دراية بالتطبيق المستخدم.

معلومة

في حالة أن شبكة الإنترنت المستخدمة ذات جودة منخفضة، ينصح المستخدمين بأن يحدوا من استخدام إيماءات جسدية سريعة لتجنب فقدان التزامن صورة الفيديو مع الصوت أثناء مكالمة الفيديو. كلما كانت جودة الإنترنت عالية، كلما كان من الأسهل التقاط تفاصيل وتعابير الوجه التفصيلية أثناء المكالمة.

٩. عند استخدام خاصية مشاركة شاشة الجهاز أثناء الجلسة:

- أ. في حالة استخدام خاصية مشاركة الشاشة، حاول أن تقلل مما يمكن ظهوره على خلفية سطح المكتب أو الهاتف الجوال لتجنب التشويش والحفاظ على سريتك.
- ب. قم بتعطيل خاصية الاشارات أثناء الجلسات لتقليل المشتتات.

١٠. عند استخدام اي محتوى إلكتروني:

- أ. قم بالتحضير مسبقاً المواد العلمية التي ستقوم بمشاركتها أثناء الجلسة.
- ب. قم بتجميع جميع المواد الضرورية بملف بملف سهل الوصول اليه على سطح المكتب.

شبكة الانترنت

١. تأكد ان سرعة شبكة الانترنت في مكان العمل تسمح لعمل مكالمات فيديو.
٢. نطاق التردد الموصى بها لمكالمات سمعية-بصرية جيدة الجودة هو ٥١٢ kbps.
٣. للمكالمات السمعية، نطاق التردد الموصى بها هو ٣٨٤ kbps.
٤. شبكة الانترنت من الموبايل (٣G) قد تؤثر على جودة مكالمة الفيديو (استخدام شبكة الانترنت 4G قد توفر جودة أفضل لمكالمات الفيديو ولكنها مكلفة).

مهارات التواصل الخاصة بطرق العمل عن بعد

على الرغم من أن الحفاظ على كفاءة مهارات التواصل عن طريق المنصات الإلكترونية قد تكون أصعب من المقابلات وجها لوجه، إلا أن الخطوات التالية قد تضمن تقديم الخدمة في أفضل صورة ممكنة:

في حالة استخدام وسائل سمعية فقط، ضع في اعتبارك التالي:

١. أسلوب وسرعة ونبرة كلامك:

- أ. استخدم صوت يتسم بالهدوء والوضوح.
- ب. التيسم أثناء التحدث يجعل الصوت أكثر وداً ودفئاً.
- ت. تكلم على وتيرة ابطأ من العادة (أثناء التواصل المباشرة، قراءة الشفاه والايحاءات الغير اللفظية تساعد كثيراً على فهم المعاني بشكل أوضح أثناء المحادثة التحدث بصورة ابطأ قد يساعد على التكيف مع هذا التحدي).
- ث. كن منبه للنبرات المستخدمة في الكلام، الكثير من المعاني تبلغ من الطريقة التي قيل بها الكلام.
- ج. اسأل باستمرار اذا كان كلامك مفهوم بالنسبة للمستفيد أو اذا كان يحتاج منك أن تكرر جملة/كلامك.

معلومة

سجل جملة من اختيارك مرة وانت تبسم ومرة أخرى من دون ابتسام واستمع للجملتين مرة أخرى. هل تلاحظ اي فرق في النبرة المستخدمة في الجملتين؟

معلومة

نبرة الصوت هي الاختلافات في درجات الصوت المستخدمة (علو أو انخفاض) أثناء التحدث.
مثال: لاحظ كيف تتغير نبرة صوتك في نهاية الجملة عندما تسأل اي سؤال.

٢. تبادل الأدوار في التحدث والإنصات.

- أ. تأكد من أن المستفيد على الطرف الآخر من المكالمة قد أكمل حديثه قبل أن تبدأ في سؤاله، التحدث في أمر آخر.
- ب. وقت مناسب للبدء في التحدث هو عن طريق استغلال فترات التوقف عن الكلام التلقائية التي تحدث في المحادثة.

مشاكل وحلول

إذا كان المستفيد والمختص يتحدثون في نفس الوقت بشكل متكرر أثناء الجلسة:
أوقف الجلسة مؤقتاً.
اقترح على المستفيد أن تتفقوا على "كلمة" أو "مصطلح" ما تستخدمونها عند الانتهاء من الحديث للسماح للشخص الآخر أن يبدأ بالتحدث. بعض المقترحات لهذه الكلمات:
"كملت."
"كلمت."
"فضل."
"انتهيت."
"حول."

٣. استخدام أساليب الإصغاء الناشط أثناء الجلسة عن طريق:

- أ. تجنب مقاطعة المستفيد أثناء التحدث.
- ب. تجنب المشتتات على قدر الإمكان، نميل أحياناً لتصفح تطبيقات أخرى بالهاتف أو الحاسوب أثناء الجلسة مما قد يبلغ المستفيد بعدم اهتمام مقدم الخدمة به.
- ت. استخدام الإيماءات اللفظية مثل "اهه" "مممم" أثناء التحدث يساعد المستفيد على أن يشعر بأنك مهتم ومصغي له أثناء الجلسة، خاصة إذا كان الهاتف هو وسيلة التواصل الأساسية.

٤. استخدام أساليب الإصغاء التأملي أثناء الجلسة عن طريق:

- أ. الإصغاء التأملي هي عملية محاولة فهم ما يقوله المتحدث وإعادة صياغة الأفكار أو المشاعر الرئيسية الخاصة به للتأكد من أن المختص استقبل وفهم ما تم قوله بشكل صحيح.

ب. تلخص خطوات الإصغاء التأملي فيما يلي:
تكرار إعادة الصياغة-تلخيص.

مثال:

المستفيد: "كرهت وضع الاغلاق هذا الذي نمر به، متى سينتهي هذا الوضع؟"
المختص: تأمل المحتوى - " يبدو أنك تقول أن وضع الاغلاق هذا يشغل تفكيرك بسبب عدم اليقين من معرفة ميعاد انتهاء هذا الإجراءات."
تأمل المشاعر - " يبدو أنك تشعر بالضغ/القلق حيال هذا الأمر."
تأمل المحتوى والمشاعر - " يبدو أنك تشعر بالضغ بسبب الإجراءات الحالية مما يشعرك بالقلق وعدم التأكد من ميعاد انتهائها."

فوائد الإصغاء التأملي

- يساعد المستفيد بالشعور بأنه مسموع ومفهوم.
- يساعد المستفيد أن يشعر براحة أكثر للتعبير عن مشاعره والتفيس عن ضغوطه.
- يساعد المتحدث على أن يتوصلوا إلى بعض الحلول بأنفسهم.
- عند استخدام مهارات الإصغاء التأملي، تجنب التالي:
• توجيه المتحدث للشعور أو التفكير بطريقة معينة.
• تحليل كلام المتحدث.
مثال: ما تقوله ناتج من شعورك بالغضب.
• المبالغة في تقدير ما يشعر به المتحدث.
مثال: استخدم كلمة "حزين" بدلاً من "مكتئب أو "فاقد الأمل"
• الحكم على أو نقد المتحدث.
مثال: "من الغير اللائق أن تشعر هكذا."
"هذا كله جراء أخطائك."
"ما كان عليك أن تتصرف بهذه الطريقة."

٥. ضع في اعتبارك اللكنات والمصطلحات المختلفة (اللغة/اللهجة):

- أ. العراق بلد غني جداً ثقافياً، قد تتواجد لهجات أو لكنات أو مصطلحات مختلفة من منطقة لأخرى.
- ب. يجب تقييم والتكيف مع هذه الاختلافات من أولى الجلسات.
- ت. على المختصين أن يوضحوا للمستفيدين أن بإمكان أي طرف من الأطراف أن يطلب من الآخر إعادة الكلام الذي قد يكون غير مفهوم أو غير واضح للطرف الآخر.

مشاكل وحلول

إذا ما واجه أحد الأطراف صعوبة في فهم الآخر بسبب اللكنات المختلفة، ولكن هذه الاختلافات لا تؤثر على استمرار الجلسة، نقتراح التالي:

- استخدام سرعة في التحدث أبطأ من المعتاد.
- أطلب من المستفيد أن يوضح كلامه:
"هل من الممكن أن تعيد ما قلته؟"
"هل من الممكن أن أسأل عن معنى كلمة...؟"
"أريد أن أتأكد من أنني قد فهمت ما قلته بشكل صحيح، ماذا كنت تعني عندما قلت...؟"
"أعتذر لك (اسمح لي) ولكنني لم أفهم ما قلته منذ قليل، هل بإمكانك أن تكرر كلامك؟"

ملاحظة: ابغ المستفيد أن بإمكانهم الطلب منكم ان تكرر ما قيل لهم اذا ما وجدوا صعوبة في فهم اللمنة الخاصة بك. اذا كان عائق اللمنة أو اللهجة لا يمكن تخطيه، من الممكن اقتراح تحويل المستفيد لمختص آخر قد يساعد في هذا الأمر.

٦. عندما يقضي المستفيد فترات من الصمت أثناء الجلسة:

- أ. قد تحدث فترات صمت مفاجئة أثناء المكالمة كالتي تحدث أثناء المقابلات المباشرة.
 - ب. من الأسباب المحتملة لهذا الصمت الشعور بالضعف أو بالحزن أو البكاء أو لعدم فهم ما قيل لهم أو تم انتهاك خصوصيتهم بأي شكل.
- اكتب متى حدث هذا الصمت.
 - فكر ملياً فيما قلته أو ما قاله المستفيد قبل حدوث هذا الصمت مباشرة.
 - استخدم مهارات الإصغاء التأملي كما ذكر سابقاً.
 - اسمح بفترة صمت لمدة لا تزيد عن ٣٠ ثانية.
 - وفقاً للوضع المرهون، قد تتدخل لقطع فترة الصمت بإحدى هذه الطرق:

- إذا ظننت ان الموقف يتضمن أن المستفيد قد تعرض لأي نوع من الانتهاك لخصوصيته، استخدم الاسئلة ذات النهايات المغلقة/المحددة مثل:
"هل تفضل أن نستكمل هذه الجلسة في وقت آخر؟"
"هل مناسب لك أن تستمر بالحديث في هذه اللحظة؟"
"هل هذا وقت مناسب لك للتحدث؟"

- إذا لاحظت أن المكالمة تم وضعها على وضع مكبر الصوت (قد تلاحظ أن صوت المستفيد يبدو أبعد عن المعتاد)، استخدم نفس نوعية الاسئلة المغلقة النهايات التي تم ذكرها مسبقاً.

- إذا كان الصمت بسبب اضطراب مشاعر المستفيد أو لتعامله مع مشاعر قوية، انظر للجزء المختص بحل مشاكل التواصل.

- إذا كنت تظن أن الصمت حدث بسبب أن المستفيد وجد صعوبة ما في فهم ما تم قوله بشكل صحيح، كرر السؤال/الجملة بشكل أبسط وأوضح.

- تجنب استخدام مصطلحات علمية أو معقدة.

٧. ليس من غير الشائع أن يستخدم مقدمي الخدمة بعض المصطلحات التي قد تكون غير دقيقة أو التي قد تشعر المستفيدين بعدم الراحة عن غير قصد.

للتلخيص:

حاول أن تتكيف مع فقدان خواص التواصل الغير اللفظية كالتواصل البصري والايمايات وتعبيرات الوجه عن طريق:

١. التركيز على أسلوب ونبرات صوتك أنت والمستفيد أثناء التحدث.
٢. تعزيز مهاراتك الاصغائية لملاحظة:
 - أ. اي تغير مفاجيء في نبرة صوت المستفيد.
 - ب. الكلمات التي يستخدمها المستفيد.
 - ت. فترات الصمت الغير واضحة.
٣. استخدام مهارات الاصغاء الناشط والتأملي للتواجد مع المستفيد.
٤. عند التحدث إلى مجموعة، اذكر اسمك عند كل مرة تتحدث بها لمساعدة المستفيدين على التعرف بهوية المتكلم.

إعداد الفيديو (مكالمة صوتية-مرئية)

في حالة استخدام الفيديو مراعاة جميع الخطوات السابقة الخاصة باستخدام الوسائل الصوتية، بالإضافة إلى مراعاة التالي:

١. وضعية الجلوس والاتجاهات:

- أ. تأكد مما تعكسه الكاميرا قبل البدء بالمكالمة (انظر لإعداد المنصة في صفحة).
- ب. اتخذ وضعية مريحة في الجلوس، قد تود وضع وسادة خلف ظهرك لتوفير دعم أكثر لظهرك.
- ت. تجنب الجلوس مكتوف الايدي قدر الإمكان. قد يشعر المستفيد بأنك غير مهتم بالجلسة.
- ث. هياً نفسك أن تجلس على بعد ٠,٥ متر تقريباً من الكاميرا حيث تسمح لك هذه المسافة بالاقتراب من الكاميرا أثناء المكالمة لاطهار انك متفاعل مع المستفيد أثناء الجلسة.

معلومة

حافظ على وضعية جلوس صحيحة أثناء الجلسة لتجنب آلام الظهر وتشنج العضلات.
قم بأي نشاط بدني بسيط بين الجلسات.

معلومة

مصطلحات مثل "اضطراب الكرب ما بعد الصدمة" تستخدم فقط
ا في حالة أن المستفيد تم تشخيصه من قبل أخصائي نفسي.

٢. التواصل البصري:

- مقدمي الخدمة يميلون للنظر إلى صورة المستفيد أو صورتهم الشخصية المنعكسة على الشاشة، حاول قدر الإمكان النظر من خلال عدسة الكاميرا (التليفون/الحاسب الآلي)، سيحقق ذلك تواصل بصري فعال.
- ضع علامة (ملصق صغير) بالقرب من الكاميرا للتركيز عليها أثناء الجلسة، سوف يساعدك ذلك في الاعتياد على هذا الأمر.
- ليس عليك أن تحافظ على التواصل البصري بنسبة ١٠٠٪ من الوقت أثناء المكالمات ولكن الحفاظ عليها لفترات مناسبة سيحقق تواصل فعال مع المستفيد.

٣. الإيماءات الجسدية:

- أثناء الجلسة، استخدم الإيماءات كهز الرأس وحركات اليد وتعبيرات الوجه.
- تجنب الاكثار من استخدام إيماءات تتضمن حركات بالأيدي بإفراط، قد يشتت هذا المستفيد أو يؤدي إلى فقدان التزامن بين الحركة والصوت في حال كانت شبكة الانترنت بطيئة.
- استخدام الإيماءات قد تساعد المستفيدين ذوي الصعوبات السمعية على فهم ما يتم قوله بشكل أفضل.

٤. بناء الثقة وعلاقة علاجية جيدة:

- كما هو الحال في المقابلات المباشرة، بناء الثقة قد يتطلب بعض الوقت والمجهود.
- تحقيق التالي قد يساعد:
 - الرد على استفسارات وتوقعات وافترافات المستفيد بمهنية.
 - الشفافية من حيث دورك كمقدم للخدمة مع وضع خطة واضحة منذ البدء.
 - التعاطف (التواجد)، تجنب الحكم أو القفز لاستنتاجات، استخدام مهارات الاصغاء النشط والتأملي.
 - الحفاظ على الحدود المهنية والشخصية واضحة يساعد من خلق شعور بالأمان والطمأنينة عند الطرفين.

٥. مهارات ابقاء المستفيدين متحفزين أثناء الجلسة:

- الالتزام بمهارات التواصل الفعال السابق ذكرها.
- التفقد من أن الجلسة تسير بشكل جيد/ان كانت هناك تعديلات مطلوبة/اذا كان صوت واضح.
- التأكيد على المستفيد ان كلاهما خبراء في الجلسة (استخدم مصطلح يبلغ المستفيد بأن كلاهما في موضع قوة).
- المختص: أنا الخبير بمساعدتك على التكيف مع الضغوط بكفاءة.
- وأنت الخبير بخبراتك الحياتية ودرجة التأثير بالمشاكل.

٦. إنهاء الجلسة:

- يتم ذكر مدة الجلسة من أول الاتفاق على الجلسات مع المستفيد.
- في بداية كل مكالمة، اذكر للمستفيد المدة التي سوف تستغرقه الجلسة.
- قبل انتهاء الجلسة بـ ١٠ دقائق وجه انتباه المستفيد أن الجلسة قد قربت على الانتهاء، هذا سيساعد على أن:
 - تتجنب إنهاء الجلسة فجأة.
 - تسمح لك الفرصة لإنهاء المكالمة بلفتة إيجابية مع المستفيد.
 - تذكير المستفيد بملخص أهم النقاط التي تم التوصل إليها أثناء الجلسة.
 - تذكير المستفيد بأية واجبات أو مهام مطلوبة للجلسة القادمة.
 - تخفيف وطأة أية مشاعر مضطربة نتجت من الجلسة.

٧. اختتم الجلسة عن طريق:

- الاطمئنان على مجريات الجلسة والتعرف على أية صعوبات تمت مواجهتها.
- "كيف وجدت الجلسة اليوم؟ هل واجهتك أية مصاعب؟"
- اسأل المستفيد اذا كانت لديه أية استفسارات.
- "لقد سألتك الكثير من الأسئلة، هل لديك أية أسئلة تود ان تطرحها علي؟"
- قدر الامكان قم بانهاء المكالمة بلفتة إيجابية وتشجيع مجهود وحسن تعاون المستفيد.
- "لقد أحسنت صنعنا اليوم."
- "شكرا لمجهودك."
- "مهاراتك في التعبير عن مشاعرك قد تحسنت للغاية."
- "مهارات حل المشاكل الخاصة بك تتحسن بشكل ملحوظ."
- تذكيرهم بالوسيلة التي يستطيعون من خلالها أن يتواصلوا معك بين الجلسات.

المبادئ العامة لمهارات تواصل عالية الجودة:

- التواجد
- الاحترام
- عدم اطلاق الأحكام
- التمكين
- العملية
- الاتسام المهنية

٨. عند التعرض لبعض المواقف الخاصة أثناء الجلسة:

أ. إذا قرب ميعاد الجلسة على الانتهاء وشرع المستفيد بالتحدث عن أمر ما قد يحتاج لوقت أطول:

"أتفهم انه من المهم بالنسبة لك أن تتحدث عن هذا الأمر، ولكن للأسف مدة الجلسة قد قربت على الانتهاء، سأدون هذه الملاحظة حتى نتطرق لها اذا تبقى لنا الوقت أو نؤجلها للجلسة المقبلة."

ب. التعامل بفاعلية مع مستفيد يعاني من اضطراب بالمشاعر (الخوف/الغضب/الحنين/البكاء):

• من المهم أن حافظ على هدوءك الشخصي.

– اسمح ببعض الوقت للمستفيد للتعبير عن مشاعره:

"خذ وقتك/خذ الوقت الذي تحتاج اليه."

• انصت أكثر مما تتكلم.

• تعامل مع أي مخاوف موجودة وقم بتوكيد مشاعر المستفيد. "يبدو أن هذه كانت تجربة صعبة/مزعجة/مخيفة، الخ. عليك."

"من المجهود الاضطرار للتعامل مع كل هذا الاحباط."

"لقد مررت بالكثير."

"أستطيع أن أرى أن ما قد مررت به يشعرك بهذا الخوف أو الحزن."

"ردود الأفعال التي وصفتها شائعة في مثل هذه المواقف."

• أعد صياغة ما يقوله المستفيد:

المستفيد: "أشعر بأن كل شيء ضدي."

المختص: "يبدو ان بعض الأمور ليست كما تريدها أن تكون."

• قدم خيارات مختلفة للمستفيد:

"هل تود أن تخبرني أكثر عما تشعر به؟ أم تود ان تنفرد لبعض الوقت وأعاود الاتصال بك في خلال 5 دقائق؟"

(اذا كان المستفيد يعاني من أفكار ذات ميول انتحارية، من الموصى به أن لا تترك المستفيد الا عند التواصل مع الشخص الذي يتم التواصل معه في حالات الطوارئ.)

• شجع المستفيد ان يسترسل في التعبير عن مشاعره/أفكاره الحالية:

"يبدو ان ما قد شاركته قد اثار بعض المشاعر القوية لديك، هل تود ان تشاركني أكثر عن أفكارك/مشاعرك حيال هذا الأمر؟"

• اثني مجهود المستفيد في الافصاح/التعبير عن مشاعره:

"أشكرك على مشاركتي بما تشعر به."

"على الرغم من صعوبة الأمر، الا انه من المهم جدا التعبير عن مشاعرك لتساعدك على الشعور بتحسن."

"هناك تحسن ملحوظ في مهارات التكيف مع الضغوط الخاصة بك."

معلومة

إذا شعرت أن المستفيد لا يزال يحتاج لمساعدة أكثر اختصاصاً، اتبع التالي:

• لخص مجريات الوضع:

"يبدو أنك تواجه بعض الأمور التي تسبب لك ضغط شديد ولهذا قد تحتاج مساعدة متخصصة، من الأفضل إذا سمحت لي أساعدك عن طريق تحويلك لمتخصص."

• عقب تهدئة المستفيد، باشر بإجراءات الإحالة.

ما يجب فعله وما يجب تجنبه لتحقيق مهارات تواصل ذات كفاءة عالية

- | | | |
|---|------|---|
| <p>١. الضغط على المستفيد للتحدث إذا لم يرغب بذلك.</p> <p>٢. إعطاء نصائح مباشرة.</p> <p>٣. قطع الوعود أو إعطاء آمال زائفة.</p> <p>٤. استخدام مصطلحات طبية/تقنية.</p> <p>٥. توجيه المكالمات لنفسك والمشاركة بخبراتك وأرائك الشخصية.</p> <p>٦. التحدث في نفس الوقت الذي يتحدث به المستفيد.</p> <p>٧. إطلاق عبارات بها أحكام.</p> <p>٨. إنهاء الجلسة فجأة والمستفيد لا تزال لديه مشاعر مضطربة.</p> <p>٩. الأكل أو الشرب أو الانخراط بأي نشاط آخر أثناء الجلسة.</p> <p>١٠. أن تقول للمستفيد "أعرف تماماً ما تمر به".</p> | تفعل | <p>١. استخدام نبرة صوت هادئة ودافئة.</p> <p>٢. استخدم جمل قصيرة وواضحة.</p> <p>٣. اصغي أكثر مما تتكلم.</p> <p>٤. وازن ما بين استخدام الأسئلة المفتوحة والأسئلة المحددة الاجابات (مع الوضع في الاعتبار الإكثار من الأسئلة مفتوحة النهايات).</p> <p>٥. اسأل أكثر عما يشعر به المستفيد حيال موقف ما عوضاً عن الخوض في تفاصيل الموقف ذاته.</p> <p>٦. سلط الضوء على مناطق القوة عند المستفيد (مهارات التكيف، القيم الايجابية، المواهب، الخ).</p> <p>٧. تحلى بالصبر والتحمل نحو المستفيد.</p> <p>٨. استخدم ايماءات لفظية أثناء الجلسة مثل "هممم" "اممم".</p> <p>٩. شجع المستفيد على مجهوداته.</p> <p>١٠. استخدم وسائل التواصل الغير لفظية كهز الرأس وايماءات الأيدي.</p> <p>١١. قم بإنهاء الجلسة بلفتة ايجابية.</p> |
|---|------|---|

الوعي بالخلفية الثقافية

١. تعرف على الخلفية الثقافية الخاصة بالمستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة.
٢. تستطيع ان تسأل المشرف الخاص بك/زملاء العمل/الأصدقاء أو المعارف الذي تظن انهم يمتلكون معلومات عن ثقافة المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمات لتجعل الوضع مألوفاً بالنسبة لك.
٣. على المختص أن يقيّم مدى راحة المستفيد في استخدام التكنولوجيا للحصول على الخدمات خاصة بالنسبة للمرجعية الثقافية للمستفيد.

"هل تشعر بالراحة حيال الحصول على الجلسات عن بعد؟
(عن طريق الهاتف أو أية منصة إلكترونية؟)"

"هل استخدمت هذه الوسائل من قبل لتلقي خدمات الصحة النفسية؟ وإلى مدى كانت التجربة ناجحة بالنسبة لك؟ هل واجهت أية صعوبات؟"

"هل تفضل استخدام وسيلة منهم دون الأخرى؟"

"هل لديك أية مخاوف بخصوص الوسائل المقترحة؟"
٤. معرفة بعض العادات والتقاليد والمعتقدات الخاصة ببعض الثقافات تزيد من كفاءة خدمات الدعم النفسي المقدمة.

في بعض الثقافات، من غير المقبول أن يستخدم البنات أو النساء خاصية مكالمات الفيديو.

التأكيد على معلومة أن الخدمات من الممكن تقديمها من خلال المكالمات الهاتفية قد يساعد على حل هذه المشكلة.
٥. من المفيد أن يتم تشجيع المستفيدين على ممارسة التقاليد أو الطقوس الخاصة بهم.

قد يعززهم هذا ويجعلهم على اتصال بهويتهم ومجتمعاتهم وبالتالي يساعدهم على الشعور بالراحة والاستقرار.
٦. بسبب بعض القيود الثقافية والاجتماعية، من المفضل أن يكون مقدم الخدمة من نفس نوع المستفيد امرأة تتلقى الخدمة عن طريق الهاتف من مقدم خدمة رجل قد يؤثر بعض التحفظات عند بعض أفراد عائلة المستفيدة باعتبار أن الخدمة مقدمة بمنزل المستفيدة.
٧. على الرغم من أن التواصل مع أي مستفيد يجب أن يتسم بالمهنية قدر الامكان، من المهم الوضع بالاعتبار الكلمات المستخدمة وأسلوب الكلام عند التحدث مع أشخاص من فئات عمرية مختلفة.

من المفضل أن تكون على علم ببعض المصطلحات الدارجة التي يستخدمها المراهقون حيث سيساعد هذا على فهم ما يحاولون قوله للتعبير عن أنفسهم.

إعتبارات أخلاقية



مقدمي خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي مسؤولين عن الاحتفاظ بأعلى مستوى من المهنية واحترام الاعتبارات الأخلاقية عند تقديم الخدمات عن طريق وسائل التواصل عن بعد كالتي تتبع في المقابلات المباشرة.

الحصول على الموافقة المستنيرة للمستفيد

هناك أنواع مختلفة من الموافقة المستنيرة:

- 1. كتابية:** الطلب من المستفيد أن يكتب في رسالية نصية بكلمات واضحة وصریحة موافقته على الحصول على خدمات الدعم النفسي عن بعد عن طريق إرسال رسالة نصية، استخدام خدمات الدردشة أو عن طريق البريد الإلكتروني.
- 2. رسالة صوتية مسجلة:** في حالة أن المستفيدين لديهم صعوبة بالفراءة أو الكتابة أو أية تحديات جسدية.
- 3. موافقة مستنيرة شفوية:** تبقى الملجأ الأخير في حالة إذا لم تتوفر الوسائل السابق ذكرها، من الممكن الاكتفاء بأخذ موافقة شفوية مؤقتة إلى أن تتوافر إحدى الطرق الأخرى السابق ذكرها.

ملاحظة

لا يجب القفز للاستنتاج ان المستفيدين سيعطون موافقتهم سريعاً لاستخدام الخدمات المقدمة عن بعد.

الخطوات

- 1.** على المختص أن يطلب بوضوح موافقة المستفيد المستنيرة: "بسبب الوضع الحالي ومحدودية اجراء الجلسات في صورة مقابلات مباشرة، سيتم تقديم خدمات الدعم النفسي عن طريق الوسائل الصوتية أو الصوتية-مرئية، هل توافق على ذلك؟"
- 2.** أضف الحق بالانسحاب من الجلسات في أي وقت. "لديك الحق في بالانسحاب من الجلسات في أي وقت، قد أسألك على الأسباب خلف قرارك ولكنني لن أجبرك على استكمالها."

معلومة

للأطفال والمراهقين، من الموصى أن يتم إجراء مكالمة تعريفية بذويهم حتى يتسنى لهم التعرف على مقدمي الخدمة والخدمات المقدمة عن بعد. هذا سيساعد على كسب ثقتهم وتعاونهم في أثناء الجلسات.

- 3.** أضف بند خاص بمعرفة معلومات للتواصل مع شخص يختاره المستفيد يتم التواصل معه في الحالات الطارئة أو فقدان الإتصال مع المستفيد. "في بعض الحالات، قد ينقطع الاتصال في أي وقت أثناء الجلسة أو قد تحدث أي حالة طارئة تستدعي التواصل مع شخص آخر لاستكمال الجلسة أو تحديد ميعاد آخر للجلسة."
- 4.** على الموافقة أن تشمل معلومة أنتسجيل المكالمات في أي صورة من الصور ممنوع منعاً باتاً لأي طرف من الأطراف. بعض التطبيقات تحتوي على خاصية تسجيل المكالمات، تسجيل المكالمات غير مسموح به بأي شكل لأي طرف من أطراف المحادثة وهذا تماشياً مع إرشادات العمل بالمنظمة. في حال ملاحظة أن المكالمة يتم تسجيلها من قبل طرف من أطراف المكالمة، سيطلب الامتناع عن التسجيل. في حالة الرفض سيتم إنهاء المكالمة فوراً.
- 5.** للمستفيدين الأصغر من سن 18، يتم الحصول على الموافقة من قبل الأهل/الراعي الأساسي.

حلول ومشاكل: رفض المستفيدين لتلقي الخدمات عن بعد

- بعض الأسباب المحتملة:
 - الارتياح للجلسات المباشرة أكثر من أية وسيلة أخرى.
 - الاعتقاد بأنهم لن يستطيعوا التعبير عن أنفسهم بشكل جيد.
 - وجود صعوبات سمعية أو بصرية عند بعض الأفراد.
 - عدم استطاعة المستفيد بأن يمسك الهاتف لمدة طويلة بسبب صعوبات جسدية.
 - الصعوبة في إيجاد مكان يتمتع بالخصوصية الكافية لإجراء الجلسة (خصوصاً بالمخيمات).
- قم بتوضيح أية افتراضات غير صحيحة.
- اذكر فوائد تلقي الخدمات عن طريق وسائل التواصل عن بعد.
- إذا رفض المستفيد لتلقي الخدمات عن طريق هذه الوسائل، احترم رغبته بذلك.
- هذا يسري أيضاً للبنات والسيدات حيث من الممكن أن يفضلن استخدام المكالمات الصوتية دوناً عن مكالمات الفيديو بسبب الخلفية الثقافية.

المهنية

الالتزام بالمواعيد

المستفيد: هل تستطيع اضافةك على الفيسبوك؟

المختص: أعذر منك، للحفاظ على مهنية العلاقة لا يسمح بذلك. ولكنك تستطيع التواصل معي للرد على استفساراتك، ما بين الجلسات:

"تستطيع التواصل مع عن طريق ... في الأوقات التالية ..."
أو

"يمكنك أن تدون استفسارك أو تذكرها لمناقشتها في الجلسة التالية لنا."

٢. يجب ابلاغ المستفيدين أن "الاتصال/ارسال رسائل نصية" خارج أوقات العمل/الجلسات المحددة/المواعيد المسموح بها التواصل فيها بين الجلسات، غير مسموح بها أيضاً.

٣. في حالة أن المستفيدين لم يتم ابلاغهم بهذه التعليمات مسبقاً، سيتم تجاهل أي نوع من التواصل خارج مواعيد العمل الرسمية ويتم مناقشة هذا الأمر مع المستفيد في الجلسة التالية.

١. كن متواجد قبل ميعاد الجلسة بـ ١٠ دقائق على الأقل للتأكد من الأجهزة تعمل بشكل جيد لتجنب أي احتمالية للتأخير الغير ضروري.

٢. في حالة التأخر عن ميعاد الجلسة لأي ظرف طارئ، أبلغ المستفيد حال معرفتك بذلك من خلال وسيلة تواصل متفق عليها مسبقاً.

٣. حاول الالتزام بالمدة الزمنية الخاصة بالجلسة قدر الامكان. في حالة ان الجلسة تعدت مدتها، اسأل المستفيد أولاً إذا كان هذا الأمر يناسبه قبل استكمال الجلسة.

يجب أن تكون هناك حدود واضحة ما بين المختص والمستفيد فيما يخص بالتواصل عن طريق شبكة الانترنت

١. يجب أن يعلم المستفيدين مسبقاً ان "طلبات الصداقة" على وسائل التواصل الاجتماعي غير مسموحة وسيتم تجاهلها في حالة حدوثها للحفاظ على مهنية العلاقة ما بين المختص والمستفيد وإعتبارات خاصة بالخصوصية.

السرية والخصوصية

السرية

٤. ابلاغ المستفيد بالاستثناءات لخرق مبدأ السرية والذي يتضمن وجود اية عوامل تشير لوجود خطر على حياة المستفيد أو على الآخرين.

ما يحدث أثناء الجلسة سيكون في نطاق السرية التامة الا في حالات محددة والتي تتضمن عند وجود خطر على حياتك أو على حياة الآخرين.

١. تأكد من هوية المستفيد الذي تتحدث معه قبل البدء في الجلسة.

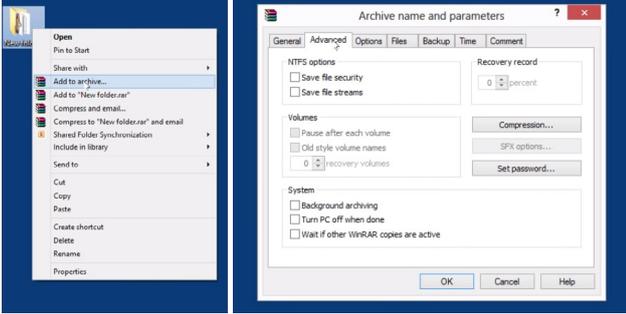
٢. كما في المقابلات المباشرة، يجب الحفاظ على سرية وخصوصية الجلسة ويتم تبليغ المستفيد بذلك.

٣. أبلغ المستفيد بأن بعض المعلومات التي يفصح عنها قد تبلغ للمشرف الخاص بك لتوفير أفضل خدمة ممكنة له.

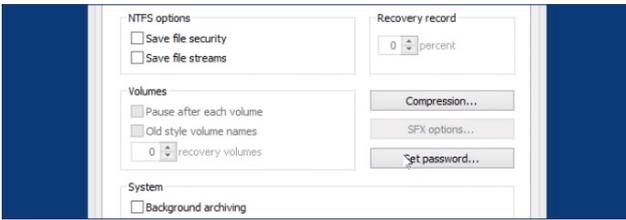
كيفية حفظ الملفات بكلمة سر

Click "Advanced" tab on top of dialogue .١

"...Right click folder and select "Add to archive .١



"...Select "Set password .٣

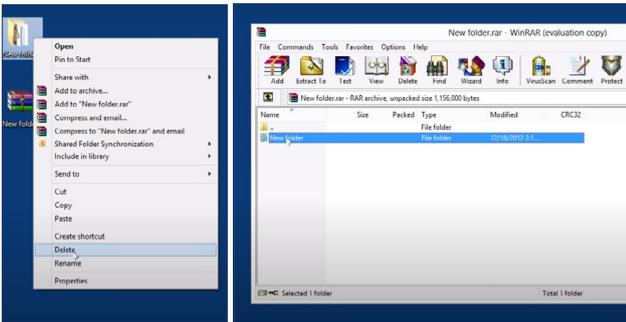


Type the desired password .٤

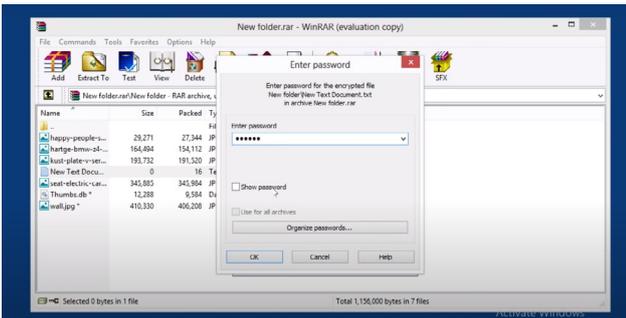


Open the newly created ZIP file .١

Delete the folder .0



Enter password to display the files .٧



معلومة

وسائل التواصل الاجتماعي لا تضمن سرية وخصوصية المعلومات المتبادلة ولا يمكن التخلص عما تم تداوله بشكل كامل بأثر رجعي.

خصوصية المكان

١. انتظر لإعدادات المكان في صفحة رقم ٦.

الخصوصية الإلكترونية

خصوصية الانترنت

١. تجنب استخدام شبكات WIFI عامة أو غير مؤمنة.

ب. تجنب الضغط على أية روابط غير معروفة المصدر (قد يكون تطبيق) لانتهاك الخصوصية وسرقة المعلومات).

ت. تجنب استخدام منصات ذات خواص أمنية ضعيفة-أو دون تشفير عالي والتي يمكن انتهاكها من أطراف ثالثة (خارجية) مثال: الفيسبوك.

ث. في حالة وجود انتهاك للخصوصية، يجب طلب المساعدة من مختص تقني تابع للمنظمة.

خصوصية الأجهزة

١. استخدم الحاسوب الخاص بالعمل (ان وجد)، قم بحمايته بكلمة مرور خاصة.

ب. في حالة أن الجهاز تتم مشاركته مع أفراد أخرى، من الموصى به أن تحتفظ بالملفات الخاصة بالعمل مع المستخدمين في مجلد خاص مؤمن بكلمة سر.

للنسخة الـ Windows، الرابط التالي يشرح الخطوات اللازمة لحفظ الملف بكلمة سر:

https://www.youtube.com/watch?time_v=HTCFOazUVro&feature&v&continue=emb_logo

استئناف الجلسات مع المستفيد

على غرار المقابلات المباشرة، اكتساب ثقة المستفيد منذ أول جلسة عن طريق وسائل التواصل عن بعد مهم جدا.



عند التعاقد والاتفاق على مواعيد الجلسات

١. إعطي للمستفيد هويتك واحصل على هوية المستفيد.
 - أ. عرف نفسك للمستفيد (الاسم والمهنة).
"أنا ... وأعمل ك ... في منظمة ..."
 - ب. احصل على هوية المستفيد اذا كنت تتواصل معهم للمرة الأولى (الاسم، السن، تعريف البطاقة الشخصية، العنوان).
 - ت. تأكد من هوية المستفيد قبل البدء بالجلسة اذا كنت تواصلت معهم مسبقاً قبل البدء بالجلسة.

معلومة

ينصح بأن تكون على علم بمصادر توفير خدمات الطوارئ المتوفرة محلياً لدى المستفيد لإحالتها لها في حالات الطوارئ.

مشاكل وحلول: دم امكانية التأكد من هوية المستفيد اذا ظننت ان متلقي الخدمة يتظاهر بأنه شخص آخر، ابلغهم انك لن تستكمل الجلسة وقم بانهاء المكالمة.

٢. احصل على الموافقة المستنيرة من المستفيد لبدء استخدام وسائل التواصل عن بعد للحصول على الخدمات (انظر الحصول على موافقة مستنيرة للمستفيد في الصفحة رقم ١٤).

٣. الاتفاق على الوسيلة الأساسية للتواصل:

- أ. خدمة صوتية فقط (الهاتف) أو صوتية-مرئية (سكايب/زووم/فيس تايم).

معلومة

سيكون من المفيد جداً أن ترسل للمستفيدين فيديو/ملف صوتي مسجل قصير يحتوي على معلومات عن الخدمات المقدمة عن بعد.

- ب. تأكد من تقديم خيارين على الأقل لوسائل تواصل مختلفة (مثال: استخدام الفيديو) في ذات الوقت لضمان الحفاظ على التواصل مع الأشخاص ذوي الصعوبات السمعية أو البصرية.

معلومة

يمكنك ان تقترح ان ترسل رسالة نصية أو القيام بمكالمة قصيرة لتذكير المستفيد بميعاد الجلسة.

٨. التواصل ما بين الجلسات:

- أ. يجب تحديد تاريخ وموعد الجلسة التالية عند نهاية كل مكالمة.
- ب. في حالة حدوث حالة طارئة للمستفيد في الفترة ما بين الجلسات، اقترح للمستفيد أن يتجه لأقرب مركز يقدم الخدمات لحالات الطارئة أو أن يتصل بأحدى الأرقام الخاصة بالطوارئ.
- مثال: في حالة مواجهة أي ظروف طارئة بين الجلسات، اتجه لأقرب مركز لك يقدم الخدمات لحالات الطوارئ أو يمكنك الاتصال بأحدى هذه الأرقام.

معلومة

يمكنك ان تقترح ان ترسل رسالة نصية أو القيام بمكالمة قصيرة لتذكير المستفيد بميعاد الجلسة.

- ت. الاتفاق على الخطة البديلة في حالة وجود مشكلة تقنية مع وسيلة الاتصال الأساسية. وهذا يجب ان يتم الاتفاق عليه في الجلسة التعريفية لكسب الوقت وتيسير عمل الجلسات.

• بديل مقترح للمختص:

ابلاغ المستفيد بوسيلة الاتصال البديلة التي ستستخدمها في حالة حدوث عطل تقني بالوسيلة الأساسية المتفق عليها مسبقاً، قد يتضمن هذا:

– هاتف آخر (موبايل/خط أرضي).

– تابلت/جهاز كمبيوتر.

• بديل مقترح للمستفيد:

– اذا كانت وسيلة الاتصال الأساسية هي عن طريق الهاتف:

◀ احصل على أرقام هواتف أخرى قد يمتلكها المسفيد.

◀ اذا لم تتوفر، احصل على معلومات الشخص الذي سيتم التواصل معه في حالات الطوارئ التي تتضمن اسمه وعلاقته بالمستفيد (شخص موثوق به من أفراد العائلة أو من المعارف)، رقم الهاتف الخاص به، مكان تواجده (مدى قربه للمستفيد و إمكانية الوصول له).

◀ انصح المستفيد بالحصول على موافقة شفوية من هذا الشخص لإمكانية استخدام هاتفه في حالة وجود أي عطل تقني في الوسيلة الأساسية للتواصل.

◀ التفتق عليها.

ت. بسبب ضعف شبكة الانترنت عامة في أغلب المحافظات وتحفظ بعض المجتمعات، من المفهوم اذا فضل المختص/المستفيد استخدام الوسائل الصوتية دوناً عن الوسائل المرئية كمكالمات الفيديو.

يمكن تقديم الخدمات عن طريق الهاتف/مكالمات الفيديو. أيهما تفضل؟

٤. تأكد من أن الشكوى الرئيسية للمستفيد من ضمن اختصاصك أو اذا كان المستفيد يحتاج أن تتم إحالته لتلقي دعم أكثر اختصاً من البدء.

ملاحظة: إرشادات لمباشرة جلسات المتابعة مع المستفيد

- رحب بالمستفيد.
- تأكد من هوية المستفيد.
- تأكد من ان الوقت مناسب وآمن للتحدث.
- اذكر أهم ما تم التوصل له في الجلسة السابقة.
- تابع على أية واجبات مطلوبة من الجلسة السابقة.
- ابدأ الجلسة.

٥. تحديد مواعيد الجلسات:

أ. يمكن تحديد مواعيد الجلسات عن طريق اتصال هاتفي أو رسالة نصية مرسلة إلى المستفيد.

ب. من المفضل استخدام الهاتف لضمان سهولة العملية للمستفيدين الذين يواجهون صعوبة بالقراءة أو الكتابة لأي سبب م الأسباب.

ت. عند تحديد ميعاد الجلسة، اسأل المستفيد اذا كان سيحتاج للمساعدة قبل أو أثناء الجلسة.

ث. حدد مع المستفيد اليوم والوقت المناسب للجلسات:

رحب بالمستفيد.

عرف نفسك (أنا... وأعمل ك... في منظمة...)

اشرح سبب الاتصال (أريد ان أتفق معك على

المواعيد المناسبة لك لتحديد الجلسات...)

٦. حدد معدل تكرار الجلسات: تحدد كما في المقابلات المباشرة.

مثال: ستم الجلسات يوم الأحد من كل أسبوع من

الساعة ١٢-١ ظهراً ولمدة ٦ أسابيع.

معلومة

كلما أمكن، ضع في اعتبارك ان تجعل بعض ساعات العمل الأسبوعية احتياطية لإمكانية تحديد بها جلسات تم التخلف عنها لأي سبب.

٧. عرف المستفيد بمجريات الأمور عند تأخيره/غيابه عن حضور الجلسة دون سابق علم.

مثال: أود أن أبلغك عند التأخر عن ميعاد الجلسة، لن نستطيع

تعويض هذا الوقت لتواجد مواعيد لجلسات أخرى

التخلف عن جلستين متتاليتين سيؤدي لوقف الجلسات.

- اذا لم تتوفر، قم بالاتصال بالشخص المنوط بحالات الطوارئ المتفق عليه مسبقاً.
- اقترح للمستفيد أن تحدد ميعاد ثابت لإعادة تحديد الجلسة في حالة انقطاع الجلسة تماماً دون الاستطاعة لتحديد ميعاد جلسة جديدة.
- الجلسة ستقام في نفس الميعاد في اليوم التالي (يفضل ان تذكر المستفيد بميعاد الجلسة بمكالمة/رسالة نصية).

معلومة

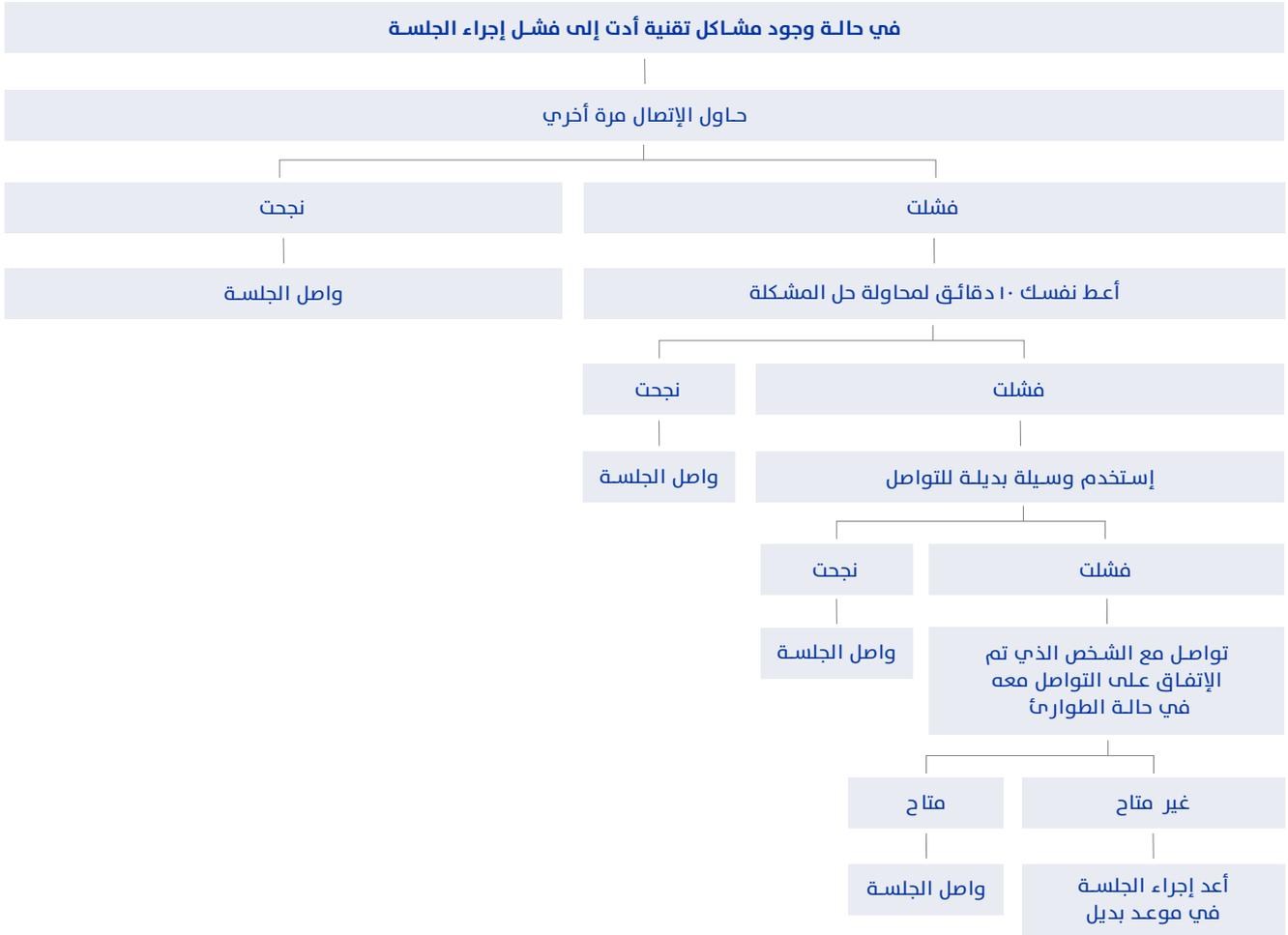
سيتم استخدام بيانات اتصال الشخص المنوط بحالات الطوارئ أيضاً في حالة المواقف التي تحتاج التدخل السريع من جهة المستفيد.

- اذا كانت وسيلة الاتصال الأساسية هي عن طريق الفيديو:
 - كسكايب/زووم):
 - ك اقتراح استخدام المكالمات الهاتفية مؤقتاً لحين حل المشكلة التقنية.
 - ك اذا لم تتوفر، استخدم هاتف الشخص المنوط بحالات الطوارئ.
 - ك فشل المكالمة لأية أسباب تقنية عند أحد الأطراف:
 - ك ابلغ المستفيد بالذخمة المقترح العمل بها في حالة حدوث عطل فني بالجلسة:
 - ك عرف المستفيد انك أنت الذي ستقوم بمحاولة إعادة الاتصال (لتجنب الاتصال بنفس الوقت واشغال الخط).
 - ك اسمح بـ 10 دقائق كحد أقصى لحل المشكلة.
 - ك اذا لم تنجح المحاولات، انتقل للوسيلة البديلة المتفق عليها مسبقاً.

مخطط تدريجي 1

التصرف بشكل تدريجي في حالة فشل المكالمة





تحضير المستفيد: إعداد المكان والأجهزة المستخدمة

التوصيات المقترحة:

١. انصح المستفيد باختيار وقت الجلسة أن يكون في الميعاد الذي يكون فيه أقل عدد من أفراد العائلة متواجدين به.
٢. إذا كان المستفيد لديه أطفال، اقترح عليه أن يطلب من أحد أفراد عائلته أو المعارف الموثوق بهم ان يهتموا بالأطفال مؤقتاً أثناء مدة الجلسة.
٣. بعد الأسئلة التعريفية المعتادة، ابدأ بسؤال محدد للتأكد من أن المستفيد مستعد أن يباشر الجلسة وأنه يتمتع بالخصوصية (حتى وإن كانت الجلسة تقام بالميعاد الذي تم الاتفاق عليه مسبقاً):
"أدرك ان بسبب الأوضاع الحالية، يمكن ان يكون هناك أفراد من العائلة متواجدين حالياً، أريد التأكد مرة أخرى إذا كان هذا وقت مناسب لك للتحدث وتستطيع التحدث بحرية."
إذا كان المستفيد غير مستعد للجلسة، تابع بسؤاله:
"هل تود أن اتصل بك في وقت لاحق؟"

لضمان الحفاظ على كفاءة الجلسة من حيث مدتها وكفاءتها، من الضروري ان نحضر الإعدادات التقني بصورة شاملة قدر الإمكان من البداية.

ضمان الخصوصية

انظر لإعدادات المكان في صفحة رقم ٦.

ملاحظة

من الصعب ضمان الخصوصية في أماكن مثل المخيمات بسبب احتمالية اكتظاظ الأفراد في المكان الواحد بالإضافة لساعات حظر التجول التي جعلت أغلب أفراد الأسرة متواجدين أغلب الوقت بالمنزل.

كل ما سبق مشاكل قد تعود أسبابها لضعف شبكة الانترنت. يمكن حل بعض هذه المشاكل كالتالي:

١. إغلاق أية برامج/تطبيقات قد تستهلك من سرعة الانترنت أثناء وقت الجلسة (إغلاق المتصفح، الواتساب والفيسبوك)
٢. إغلاق خاصية WIFI في أجهزة أخرى غير مستخدمة أثناء الجلسة.
٣. استخدام مصدر آخر لشبكة الانترنت (انترنت الموبايل/اذا وجد USB).
٤. ابطئ من سرعة التحدث لتجنب التحدث في نفس الوقت مع المستفيد.
٥. اذا لم تحل المشكلة، استخدم الخطة البديلة المتفق عليها مسبقاً.

معلومة

أول خطوة لضمان حل المشاكل التقنية التي قد تطرأ أثناء الجلسة هي أن تضع خطة بديلة محكمة وعملية من البداية.

مشاكل بالأجهزة المستخدمة

١. بطارية الهاتف فرغت من الشحن.
 - أ. تأكد من أن الهاتف تم شحنه قبل البدء بالجلسة.
 - ب. تواصل مع الشخص المنوط بحالات الطوارئ لاستكمال الجلسة.
٢. المكالمات الهاتفية تنقطع باستمرار.
 - أ. عاود الاتصال، حاول ٣ مرات على الأقل، انتظر ٣ دقائق على الأقل بين كل محاولة.
 - ب. اذا فشلت المحاولات، عاود الاتصال بعد ساعة (اذا وقتك يسمح بذلك).
 - ت. انتقل للخطة البديلة المتفق عليها مسبقاً لاستكمال الجلسة.

معلومة

اذا كان الاتصال الهاتفي ينقطع بصفة متكررة، يجب ان يتم الاتفاق على معلومة ان المختص سيكون الشخص الذي يحاول معاودة الاتصال لتجنب اشغال الخط.

معلومة

للمشاكل التقنية التي تحدث أثناء مكالمات الفيديو، اتصل بالمستفيد عن طريق الهاتف لمحاولة حل المشكلة سوياً.

٤. في حالة الشعور بأن المستفيد لا يستطيع التحدث بحرية أو بدون إفتاح (مثال: حدث تغير في نبرة الصوت/إستخدام الاجابات المختصرة بشدة أو المقتضية/تغيير المواضيع/توفير اجابات ليست ذات الصلة) يفضل أن تتأكد اذا كان الوضع أصبح غير مريح للمستفيد للتحدث (وجود شخص آخر ينصت للمكالمة/تم اجبار المستفيد على استخدام خاصية مكبر الصوت) تابع بسؤال المستفيد الاسئلة السابق ذكرها.

استخدام الأجهزة

بعض المستفيدين قد يحتاجوا إلى المساعدة لاستخدام التكنولوجيا قبل البدء بالجلسة، خاصة اذا كانت وسيلة التواصل الأساسية هي عن طريق منصات لمكالمات الفيديو كالكسايب أو زووم.

١. تعرف على مستوى المعرفة الذي يتمتع به المستفيد بخصوص التطبيق المستخدم واذا كانت لديهم خبرة سابقة باستخدامها.
٢. حاول التعرف على معلومات خاصة بسرعة وثبات شبكة الانترنت عند المستفيد للتأكد من أنها تسمح بمكالمات مرئية ذات جودة عالية.
٣. اقترح على المستفيد ان يطلب المساعدة من فرد من العائلة/الأصدقاء/المعارف اذا احتاج لذلك.

أ. اشرح للمستفيد اذا كان استخدام التطبيق يحتاج إلى انشاء حساب خاص به أو فقط البدء عن طريق استخدام رابط.

ب. اشرح الخطوات في خطوات واضحة ومبسطة.

ت. كرر الخطوات واسمح للمستفيد أن يجرب التطبيق معتمداً على نفسه مرة واحدة على الأقل.

ث. في بعض مواقع التي تعمل بها IOM، التي لم تتأثر بالخطر، توجد مراكز اتصال لتوفير غرفة مخصصة ومزودة بشبكة الانترنت ليتمكن منها المستفيد التواصل مع مقدمي الخدمة عن بعد.

ج. طمئن المستفيدين بأنه من الطبيعي بأن يستغربوا الوضع الجديد وبعض المشاكل التقنية التي تطرأ أثناء الجلسات متوقعة.

"من الطبيعي أن تشعر بأن الجلسات عن طريق الهاتف/الفيديو غريبة بعض الشيء ولكن بالاستمرار في الجلسات ستكون أكثر تأقلماً وستشعر براحة أكثر حيال الأمر."

بعض المشاكل التقنية التي قد تطرأ ومقترحات لحلها

مشاكل شبكات الانترنت

في بداية كل جلسة ذكر المستفيد بالخطة البديلة المتفق عليها مسبقاً، نستعرض بعض من المشاكل الوارد حدوثها أثناء الجلسة:

١. الانقطاع المستمر للمكالمة.
٢. تأخر الوقت بين ما يتم قوله وصورة الفيديو (فقدان تزامن حركة الشفاه مع الكلام).
٣. الصورة تتجمد على الشاشة.
٤. الصورة مشوشة/غير واضحة.

٣. المستفيد لا يستطيع سماعك أو العكس.
٤. المستفيد لا يستطيع رؤيتك أو العكس.
- أ. تأكد من أن مستوى الصوت ليس منخفض وأن الصوت تم اعداده بشكل جيد.
- ب. تأكد من أن لا تكون خاصية "كتم الصوت" مفعلة على الجهاز عند أي من الأطراف.
- ت. إذا لم تحل المشكلة، انتقل للخطة البديلة المتفق عليها لاستكمال الجلسة.
- أ. تأكد من أن خاصية الكاميرا مفعلة عند الطرفين.
- ب. تأكد من أن عدسة الكاميرا غير مغطاة.
- ت. إذا كان الجهاز المستخدم هاتف/تابلت، تأكد من أنك تستخدم عدسة الكاميرا الصحيحة (المامية/الخلفية).
- ث. إذا لم تحل المشكلة، انتقل للخطة البديلة المتفق عليها مسبقاً لاستكمال الجلسة.

مشاركة مقدمي الرعاية الأساسية في العملية العلاجية

- في بعض الحالات الخاصة، قد يختار المستفيدين أن يشركوا الراعي الأساسي لهم في الجلسات لتوفير المساعدة في تلقي الخدمات عن بعد، بمساعدة وموافقة المستفيد:
١. تعرف على هوية الراعي الأساسي للمستفيد، (الاسم، السن، علاقته بالمستفيد، بيانات الاتصال الخاصة به)
٢. قد تود أن تقيم مكالمة مع الراعي الأساسي مسبقاً للأسباب التالية:
- أ. معرفة المزيد عن وضع المستفيد لمساعدتك على ملائمة أساليب التواصل عن بعد.
- ب. لاتخاذ القرار إذا لزم تواجدهم بالقرب من المستفيد أثناء الجلساتفي هذه الحالة، حدد مواعيد الجلسات بما يتناسب أيضاً مع الراعي الأساسي للمستفيد.
- ت. الاتفاق سويّاً على الخطة البديلة في حالة انقطاع الوسيلة الأساسية كما سبق وحل المشاكل التقنية التي قد تطرأ.

تقليل العقبات التي قد تواجه الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

- من المهم جداً أن نتأكد من أن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة يتلقون الخدمات بصورة تلائم قدراتهم وتناسب توقعاتهم و رغباتهم. نستعرض فيما يلي بعض المقترحات التي قد تساعد على مواجهة بعض العقبات التي قد تواجه بعض الأفراد ذوي الإعاقات عند الحصول على خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بعد. في جميع الحالات، اسأل الشخص ذو الإعاقة عن وسيلة التواصل التي يفضل استخدامها. كلما أمكن، على المختص أن يضع في أولوياته مساعدة المستفيد على تلقي خدمات الدعم النفسي بأكبر قدر من الاستقلالية ولكن في بعض الحالات، قد يختار المستفيد أن يطلب مساعدة فرد من العائلة/الأصدقاء/المعارف أثناء الجلسة، في هذه الحالة أوضح للمستفيد والشخص المساعد التعليمات الخاصة بالحفاظ على السرية والخصوصية أثناء الجلسة وأن وجود الشخص المساند يقتصر فقط على مساعدة المستفيد لإجراء الجلسة بأفضل صورة ممكنة لا أن يتدخل بالجلسة أو أن يشارك بأرائة أو تجاربه الشخصية.
٢. إذا كان الشخص يعاني من صعوبة بالسمع وقد يستفيد من توفير أفضل جودة للصوت:
- أ. تأكد من أن مستوى الصوت بالهاتف الذي يستخدمه المستفيد على أقصى درجة تسمح له بالاستماع للطرف الأخر بشكل جيد وواضح.
- ب. اقترح استخدام سماعات الأذن لتقليل من الأصوات الخارجية المحيطة بالمستفيد الا في الحالات التي يصعب فيها استخدام السماعات لأي سبب.
- ت. اقترح الانتقال لخاصية مكبر الصوت إذا كان هذا الخيار سيؤدي لمكالمة ذات صوت أعلى وأوضح في حالة عدم تواجدهم سماعات الأذن.
٣. اجعل بحوزتك أوراق وأقلام لاستخدام الرسومات التي قد تساعد المستفيد على فهم الفكرة/المعلومة.

إذا كان المستفيد يعاني من صعوبات بالرؤية

١. اسأل المستفيد أية وسيلة من وسائل التواصل عن بعد يفضل استخدامها أمثلة: مكالمة فيديو، استخدام الرسم أو الايماءات أثناء المكالمة أو مكالمة صوتية.
٢. إذا كان المستفيد يعاني من ضعف بصري واختار استخدام مكالمات الفيديو، قم بمساعدته في إعداد أوضاع الشاشة لملائمة احتياجاته وتفضيلاته (مثال: درجة سطوع إضاءة الشاشة، حجم الخطوط، حجم التطبيقات، الخ).

إذا كان المستفيد يعاني من صعوبات سمعية

١. اسأل المستفيد أية وسيلة من وسائل التواصل عن بعد يفضل استخدامها أمثلة: مكالمة فيديو، استخدام الرسم أو الايماءات أثناء المكالمة الفيديو، استخدام الرسائل النصية، طلب المساندة من شخص يثق به أثناء الجلسة.

إذا كان المستفيد يعاني من صعوبة في التحدث

1. اسأل الشخص عن طريقة التواصل التي يفضلها لمباشرة الجلسة (فيديو/مكالمة صوتية).
2. كن صبوراً وتجنب مقاطعة المستفيد أثناء تحدّثه.
3. أعطي الوقت الكافي للمستفيد أن يعبر أن نفسه.
4. اقترح استخدام الإيماءات أثناء الجلسة كهز الرأس أو تعبيرات الوجه.

إذا كان المستفيد لا يملك جهاز للتواصل أو تكلفة المكالمات

1. ناقش خيارات أخرى لتوفير المساعدة للمستفيد مع المشرف الخاص بك.
2. أبحث عن خيارات أخرى لإحالة المستفيد لخدمات يستطيع الوصول إليها في المحيط الخاص به.

إذا كان المستفيد يعاني من صعوبة في تشغيل جهاز التواصل

1. اسأل شخص عن الطريقة التي يفضلها لإعداد الجلسة. مثال: طلب المساعدة من شخص موثوق به لمساعدته على إعداد المكالمة ومن ثم مغادرة المكان.
2. إذا كان المستفيد غير قادر على وضع الهاتف بالقرب من أذنيه لفترات طويلة، حاول ان تقلل من المدة الزمنية للجلسة، اقترح استخدام خاصية مكبر الصوت في مكان خاص أو ان أمكن، تأكد من إذا كان من الممكن الاستعانة بسماعات الأذن.

إذا كان المستفيد يعاني من صعوبة بالفهم أو التركيز

1. اسأل الشخص عن طريقة التواصل التي يفضلها لمباشرة الجلسة (فيديو/مكالمة صوتية).
2. استخدم لغة واضحة، مبسطة ومختصرة وتجنب الجمل الطويلة أو المركبة.
3. إجعل بحوزتك أوراق وأقلام لاستخدام الرسومات التي قد تساعد المستفيد على فهم الفكرة/المعلومة.

الإحالات

هناك بعض الحالات التي تستدعي إحالة المستفيد لخدمات أكثر اختصاصاً. على المختص أن يلتزم بمسارات الإحالة الموصى بها من قبل منظمة الهجرة الدولية.

2. توصيات لمهارات الإحالة:

- أ. استخدم مهارات التواصل لديك للتخفيف من وطأة المشاعر المضطربة لدى المستفيد.
- ب. انصح المستفيد بأن تلقى المساعدة المتخصصة في هذا الوقت من مصلحته الشخصية للتحسن.
- ت. حتى في الحالات التي لا تتطلب الحصول على موافقة المستفيد لخرق مبدأ السرية (كوجود خطر على حياته وعلى الآخرين)، عليك أن تبلغ المستفيد بالخطوات التالية التي تنوي إتباعها.
- ث. ابلاغ المستفيد بمسار التحويل الذي توصي به.
- ج. تواصل مع الشخص الذي يتم التواصل معه في حالات الطوارئء لإبلاغهم بتوصياتك بمسار الإحالة المقترح.

1. ينصح بإحالة المستفيدين في الحالات التالية:

- أ. الشكوى الرئيسية للمستفيد ليست من ضمن اختصاص أو مستوى التدريب الخاص بمقدم الخدمة.
- ب. وجود سلوكيات إيذاء للذات عند المستفيد.
- ت. يفصح المستفيد عن وجود أفكار، خطط أو محاولات للانتحار.
- ث. تتواجد خطورة على أشخاص آخرين من قبل المستفيد.
- ج. حاولت مساعدة المستفيد بكل الطرق الممكنة دون إحراز تقدم ملحوظ.

العمل مع مجموعات عن طريق تطبيقات الانترنت



هناك خدمات للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي تقدم في مجموعات. تتنوع هذه الخدمات من جلسات لرفع الوعي أو تعلم مهارات جديدة.

التحضير للجلسة الجماعية

١. حدد عناصر تشكيل المجموعة (من حيث السن، النوع، مستوى القراءة والكتابة، مستوى المهارات، الاهتمامات) حاول أن تلتزم بتجانس المجموعات قدر الامكان من حيث السن والنوع ومستوى المهارات والاهتمامات قدر الإمكان.
٢. حضر مسبقاً المادة العلمية التي سيتم تقديمها للمجموعة.
٣. قدم المادة المراد تقديمها عن طريق:
 - أ. مكالمات الفيديو من خلال التطبيقات التي تسمح للمختص أن يقدم الجلسة للمستفيدين في ذات الوقت.
 - ب. تسجيل فيديوهات عن معلومات/مهارات المراد تعليمها تتم مشاركتها مع المجموعة قبل الجلسة الجماعية أو أثناء الجلسة عن طريق خاصية مشاركة الشاشة.
 - ت. ارسال روابط متوفرة على الانترنت للنشاطات الخاصة بالجلسة.
 ٤. تحضير المشتركين (إعداد المكان/الأجهزة) ما قبل الجلسة:
 - أ. قم بالتواصل مع المشتركين فردياً قبل قرار ضم المشترك للمجموعة.
 - ب. خذ فكرة عامة عن مهاراته في استخدام التكنولوجيا.
 - ت. انظر الجزء الخاص بتحضير المستفيدين.
٥. اختار المنصة/التطبيق الذي ستستخدمه لعمل الجلسات الجماعية:

أ. سكايب Skype

- قم بتحميل البرنامج.
- انشئ حساب خاص بك.
- قم بتشغيل البرنامج.

- اضغط على "Schedule Meeting"
- قم بتحديد اليوم والوقت للجلسة الجماعية.
- تستطيع الآن أن تحصل على رابط خاص للجلسة.
- كما في برنامج skype, لا يشترط أن يكون لدى المشتركين حساب خاص بهم لاستخدام التطبيق ولكن يجب على التطبيق أن يكون موجود بالجهاز الخاص بهم (الهاتف/تابلت/حاسوب).
- تابع نفس الخطوات كما سبق.

معلومة

إذا لم تكن قد جربت ان تنشئ مكالمة فيديو جماعية من قبل، قم بعمل مكالمة تجريبية مع أفراد العائلة أو زملاء العمل لتتعرف على الخواص وخطوات العمل الخاصة بالتطبيق المستخدم.

★ بعض مميزات Zoom

- مضيف الجلسة يستطيع تفعيل/تعطيل الميكروفون والكاميرا لدى المشتركين.
- يجب أن يتعرف المشتركين على خاصية رفع الأيدي لتيسير عملية تبادل الأدوار بالمجموعة أثناء الجلسة.
- حد من استخدام خاصية الدردشة لتجنب التشيت.
- استخدم خاصية مشاركة الشاشة/مشاركة المواد مع المشتركين.

ارشادات لبدء الجلسات في المجموعات عن طريق الانترنت

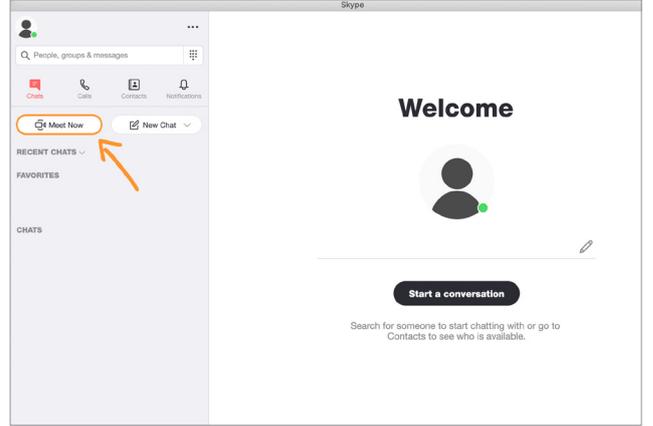
1. ابدأ المكالمة 5 دقائق قبل الجلسة الفعلية لتجنب تأخير الوقت وللتحضير.
2. انتظر جميع المشتركين حتى ينضموا للمجموعة بالوقت المحدد.
3. عرف بنفسك وبالمنظمة التي تعمل بها وبأهداف الجلسات.
4. أبلغ المشتركين بالمدة الزمنية المقدرة للجلسة.

معلومة

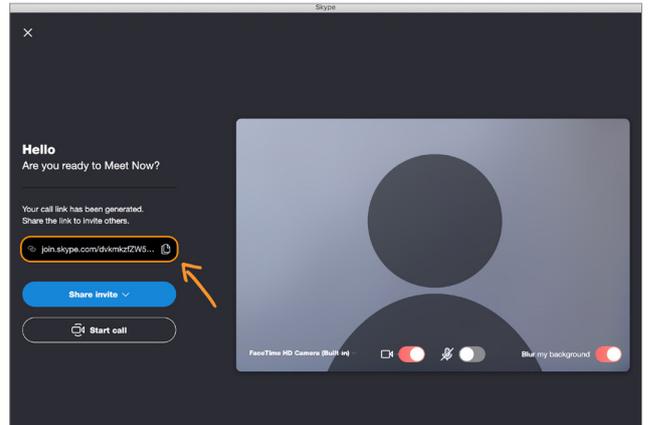
يوصى ان تقيم مكالمة تجريبية مع المجموعة قبل البدء الفعلي للجلسات خصوصا اذا كانت هذه أول مرة لاستخدام التطبيق عند بعض المشتركين.

- سيتعرف المشتركين على التطبيق وخواصه.
- للاتفاق على قوانين المجموعة.
- لإعطاء فكرة عامة عن الجلسات.
- للإجابة عن أية استفسارات قد تكون موجودة عند المشتركين.

- نستعرض التالي خطوات الاستعداد لبدء الجلسات الجماعية:
- قم بتسجيل الدخول عن طريق حسابك الشخصي للبرنامج.
- اضغط على "Meet Now".



- قم بتسمية المجموعة التي ستبدأ العمل معها.
- اضغط على "Copy Link".



- شارك الرابط مع المجموعة عبر وسيلة تواصل متفق عليها (رسالة نصية/Whatsapp).
- ارسل رسالة تذكيرية بيوم ووقت الجلسة، أي الوقت الذي سيستخدم الرابط للاشتراك بالجلسة الجماعية.
- ابلغ المشتركين مسبقا بالأشياء التي سيتم احتياجها أثناء الجلسة (أوراق/أقلام/خيوط، إبر، الخ).
- بالنسبة لـ skype, لا يشترط أن يكون لدى المشتركين حساب خاص بهم لاستخدام التطبيق (يستطيعون الانضمام كضيف) ولكن يجب على التطبيق أن يكون موجود بالجهاز الخاص بهم (الهاتف/تابلت/حاسوب).

ب. زوم Zoom

- حمل البرنامج.
- انشئ حساب خاص بك.
- قم بالتسجيل عن طريق حسابك.

٥. عرف المجموعة بقواعد الجلسات الجماعية والتي تتضمن التالي:

أ. الالتزام بمواعيد الجلسات.

ب. حسن الاستماع للآخر.

ت. الاحترام المتبادل بين أفراد المجموعة.

ث. احترام تبادل الأدوار في التحدث والانصات.

ج. الحفاظ على سرية ما تمت مشاركته بالجلسة.

ح. الالتزام بالواجبات والمهام المطلوبة.

٦. اطلب من المجموعة التعريف بأنفسهم (تستطيع أن تختار المشتركين عن طريق مناداة أسمائهم بالأبجدية/أو استخدام خاصية رفع الأيدي في Zoom).

معلومة

- في بداية الجلسات قد تجد بعض المستفيدين مترددون للمشاركة بالمجموعة.
- قد يتطلب الأمر جلسة أو ٢ ليشعر المشترك بالثقة الكافية للمشاركة دون الطلب منهم لذلك.

٧. ابدأ الجلسة.

٨. تأكد من مشاركة المستفيدين الفعالة:

أ. في النشاطات التي تحتاج إلى مشاركة المستفيدين، اعطي ١٥ ثانية حتى يتطوع احد المشاركين بالمشاركة، اذا لم يتطوع احد، قم بتشجيعهم على المشاركة عن طريق مناداة أسماءهم (أبجدياً/عشوائياً).

ب. اسمح ببعض النشاطات التي تكسر الملل وتجذب انتباه المشتركين بمنتصف الجلسة (مثال: اوجد اختلافات بين صورتين/كلمات متقاطعة، الخ).

معلومة

- لا يفضل عمل الجلسة الجماعية من خلال الهواتف الذكية لعدم إمكانية رؤية جميع المشتركين بشاشة واحدة.
- من المفضل استخدام جهاز كمبيوتر/تابلت.

٩. ٥ دقائق قبل انتهاء المكالمة، وضح للمشاركين أن الجلسة أوشكت على الانتهاء.

١٠. لخص أهم المعلومات/المهارات التي قدمت أثناء الجلسة.

١١. ذكر المشتركين بأية واجبات/مهام مطلوبة أثناء الجلسة.

١٢. ابلغهم بالطريقة المناسبة التي يستطيعون ان يتواصلوا معك بها بين الجلسات لأية استفسارات أو أسئلة.

معلومة

نستعرض فيما يلي بعض النشاطات التي تستطيع بها ان تكسر الملل أثناء الجلسة الجماعية للحفاظ على انتباه المستفيدين و جعل الجلسة أكثر تسلية.

• حرك نفسك.

– اطلب من المشتركين أن يحركوا رأسهم في الة اتجاهات (أعلى، أسفل، يسار واليمين).

– وتحريك الأذرع بنفس الاتجاهات.

– تحريك الأرجل بنفس الاتجاهات.

• انظر حولك.

– اطلب من المشتركين أن يعثروا على أشياء معينة بمحيطهم المتواجدين به.

– اعطهم ٣ ثواني.

– بعد انتهاء الوقت اطلب منهم التوقف.

– اطلب من المشتركين مشاركة المجموعة بما وجدوه.

أمثلة: ٣ أشياء لونهم أخضر/شيئين على شكل دائري/٥ جماد/٤ أشياء قابلة للأكل.

مشاكل وحلول

• اذا المستفيد استخدم ألفاظ عنيفة أو عبارات بيها أحكام أثناء الجلسة الجماعية:

– الفت نظر المشترك.

– ذكر المشتركين بقوانين المجموعة.

– اطلب من المستفيد بلطف عدم استخدام هذه العبارات/الكلمات بالمستقبل.

– أبلغ المشتركين بأن عدم الالتزام بقوانين المجموعة قد يؤدي إلى استبعاد المشترك من المجموعة.

– أود ان اذكركم بأن استخدام هذه العبارات غير مقبول. استخدامها قد يؤدي الى الاستبعاد من الجلسة الجماعية.

• اذا كان المشتركين لا يحترمون تبادل الأدوار أثناء المشاركة:

– اوقف المجموعة للحظة.

– ذكر المشتركين بتعليمات المجموعة الخاصة باحترام تبادل الأدوار أثناء المشاركة.

– زووم:

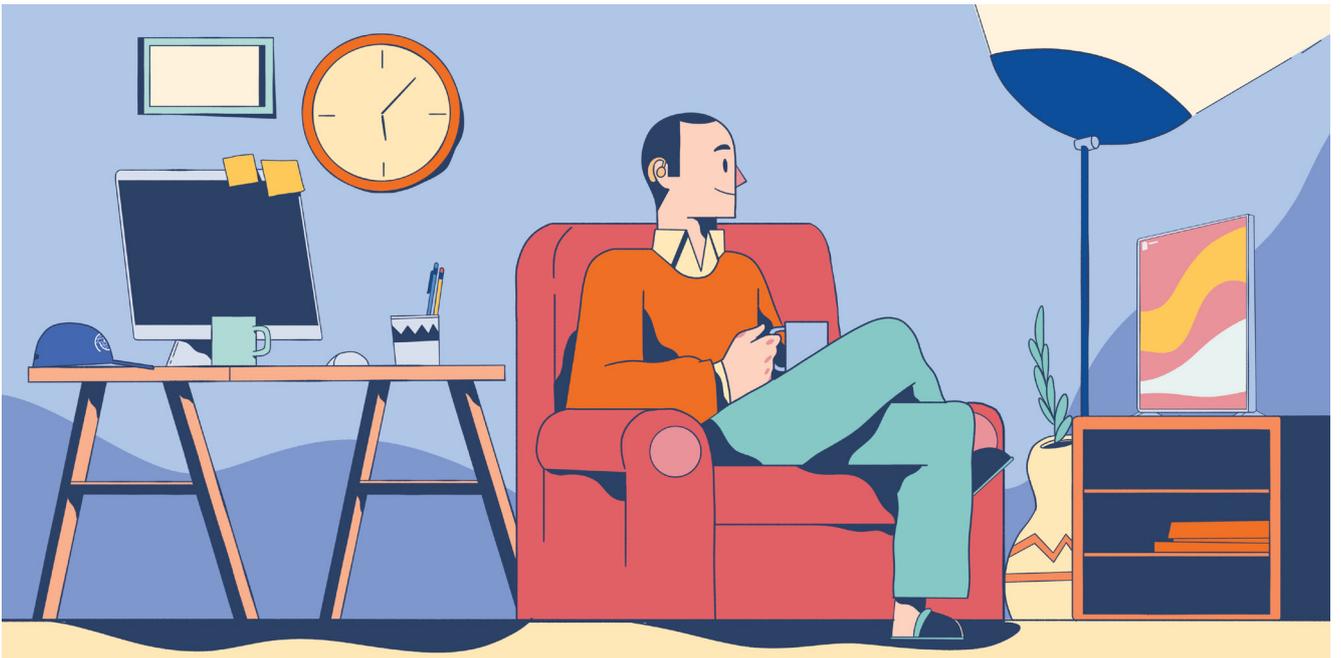
شجع المشتركين على استخدام خاصية "رفع الأيدي" لتبادل الأدوار في التحدث.

– سكايب:

قم بمناداة المشتركين أبجدياً في النشاطات التي تحتاج للمشاركة الفعالة من قبلهم.

الرعاية الذاتية بالنفس أثناء تقديم خدمات الصحة النفسية ودعم النفس الاجتماعي من المنزل

١. التزم بمواعيد العمل الرسمية: قم بتحضير جدول أعمالك مسبقاً وحافظ على أن تكون أوقات العمل محددة بمواعيد العمل الرسمية.
٢. أثناء العمل، ارتدي الملابس الخاصة بالعمل. تغيير الملابس عقب انتهاء ساعات العمل يعطي شعور بالراحة ويفيد بان ساعات العمل قد انتهت و أن الوقت قد حان لتمضية الوقت الخاص بك وبالعائلة.
٣. الحصول على الإشراف مهم جداً للشعور بالدعم ولطلب المساعدة والنصح بخصوص حالات لمستفيدين تواجهك قد تكون صعبة. التواصل مع زملاء العمل قد يكون مفيد جداً.
٤. مارس نشاطات تستمتع بها مثل القراءة/الطبخ/مساعدة أفلام أو مسلسلات، الخ. قد تود أيضا ان تبدأ في تعلم نشاطات أو هوايات لظالما وددت أن تمارسها ولكنك لم تحصل الوقت الكافي لذلك.
٥. خصص وقت للعائلة لقضاء وقت ممتع:
 - أ. ممارسة الألعاب (الشطرنج، الطاولة، الخ).
 - ب. ملاحظة: توجد ألعاب كثيرة تستطيع لعبها باستخدام الأوراق والأفلام فقط مشاهدة فيلم أو مسلسل مناسب لجميع الأعمار.
 - ت. اقضوا وقت دافئ مع بعض للتشارك مع أفراد أسرتك بذكريات مضحكة والسعيدة وذكريات الطفولة، أو ألبوم الصور العائلي أو ابدأ بوضع خطط لنشاطات تبدأ بممارستها بعد تخفيف تقييد التحركات.
٦. حافظ على تواصلك مع العائلة والأصدقاء عن طريق المكالمات/ وسائل التواصل الاجتماعي.
 - أ. المكالمات والدردشة الجماعية تساعد على تقليل الشعور بالعزلة.
٧. تجنب الانخراط بشكل مفرط في الأخبار الخاصة بالجائحة وتوابعها السلبية. حاول ان تحصل على معلوماتك من مصادر موثوق منها وخصص وقت محدد باليوم لذلك.
٨. حافظ على نظام صحي لحياتك:
 - أ. الالتزام بغذاء صحي وشرب كميات كافية من الماء.
 - ب. احصل على عدد ساعات كافية للنوم.
 - ت. الالتزام بالنشاط البدني حتى وان كانت المشي لمدة ١٥ دقيقة بجوار المنزل مع الالتزام بالتعليمات الوقائية للحد من العدوى كالتباعد الجسدي والحفاظ على نظافة الأيدي.
٩. من المهم جداً أن تحافظ على صحتك النفسية أثناء التعرض للضغوط. لا تتردد في طلب الحصول على مساعدة متخصصة اذا بدأت بالشعور بضغط نفسي شديد.
١٠. قم بمراجعة ارشادات المنظمة الدولية للهجرة للحصول على معلومات أكثر حول الحفاظ على صحتك النفسية أثناء العمل من المنزل.



المراجع

12. Holmes, E. A., O'Connor, R. C., Perry, V. H., Tracey, I., Wessely, S., Arseneault, L., ... & Ford, T. (2020). Multidisciplinary research priorities for the COVID-19 pandemic: a call for action for mental health science. *The Lancet Psychiatry*.
13. IASC reference group, 2011; Sierra Leone Ministry of Social Welfare, Gender and Children's Affairs, (2015).
14. information-guide-for-community-pss-workers-sierra-leone <https://www.trocaire.org/sites/default/files/resources/policy/information-guide-for-community-pss-workers-sierra-leone.pdf>
15. IOM (2019), Manual on Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies and Displacement.
16. IOM, Geneva.
17. Key points about telehealth <https://www.aci.health.nsw.gov.au/make-it-happen/telehealth>
18. Kirkwood, K. (1998) 'The validity of cognitive assessments via telecommunications links', PhD Thesis, University of Edinburgh.
19. McEwen, F. S., Bosqui, T., Chehade, N., Saad, S., Rahman, D. A., Skavenski, S., ... & Pluess, M. (2020). Delivering Psychological Treatment to Children via Phone: A Set of Guiding Principles Based on Recent Research with Syrian Refugee Children.
20. Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf
21. Online tools https://kayaconnect.org/pluginfile.php/212373/mod_resource/content/5/tools.pdf
22. PIPSIG Guidelines for the use of telepsychiatry <https://www.rcpsych.ac.uk/docs/default-source/members/sigs/private-and-independent-practice-pipsig/pipsig-telepsychiatry-guidelines-revised-mar16.pdf>
23. PSI Guidelines on use of Online Therapy. <https://www.psychologicalsociety.ie/source/PSI%20Guidelines%20on%20use%20of%20Online%20Therapy.pdf>
1. APA-ATA-Best-Practices-in-Videoconferencing-Based-Telemental-Health <https://www.psychiatry.org/File%20Library/Psychiatrists/Practice/Telepsychiatry/APA-ATA-Best-Practices-in-Videoconferencing-Based-Telemental-Health.pdf>
2. Attending a consultation with your patient using telehealth https://www.aci.health.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0011/573266/ACI_Attending-a-consultation-using-telehealth-clinicians-0224b.pdf
3. Attending your appointment using telehealth https://www.aci.health.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/573268/ACI_Having-a-telehealth-appointment-patient-fact-sheet-393.pdf
4. Chambers D and Murphy F, 2015. Technology, Mental Health and Suicide Prevention in Ireland – a Good Practice Guide. ReachOut Ireland.)
5. Child-Helpline-International-and-UNHCR-Training-Module <https://www.childhelplineinternational.org/child-helplines/tools/supporting-responding-forcibly-displaced-children>
6. Cukor, P. and Baer, L. (1994) 'Human factors and issues in telemedicine: a practical guide with particular attention to psychiatry', *Telemedicine Today*, 2(2): 9-18.
7. Effective therapy via video; Top tips <https://www.bps.org.uk/sites/www.bps.org.uk/files/Policy/Policy%20-%20Files/Effective%20therapy%20via%20video%20-%20top%20tips.pdf>
8. Fussell, S.R. and Benimoff, I. (1995) 'Social and cognitive processes in interpersonal communication: implications for advanced telecommunications technologies', *HumanFactors*, 37: 228-50.
9. Good Practice in Action 047 Fact Sheet: Working Online in the Counselling Professions is published by the British Association for Counselling and Psychotherapy, BACP House, 15 St John's Business Park, Lutterworth, Leicestershire LE17 4HB.
10. Goss, S., & Anthony, K. (2003). *Technology in counselling and psychotherapy: A practitioner's guide*. Macmillan International Higher Education.
11. Goss, S., Anthony, K., Jamieson, A., & Palmer, S. (2001). *Guidelines for online counselling and psychotherapy*. Rugby: BACP Publishing.

36. Turvey, C., Coleman, M., Dennison, O., Drude, K., Goldenson, M., Hirsch, P., ... & Malik, T. S. (2013). ATA practice guidelines for video-based online mental health services. *Telemedicine and e-Health*, 19(9), 722-730.
37. Remote Psychological First Aid during the COVID-19 outbreak <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/IFRC-PS-Centre-Remote-Psychological-First-Aid-during-a-COVID-19-outbreak-Interim-guidance.pdf>
38. World Health Organization. Problem Management Plus (PM+): Individual psychological help for adults impaired by distress in communities exposed to adversity. (Generic field-trial version 1.1). Geneva, WHO, 2018.
39. [iom_china_tips_on_coping_with_covid-19](https://www.iom.int/sites/default/files/staff-welfare/iom_china_tips_on_coping_with_covid-19.pdf) https://www.iom.int/sites/default/files/staff-welfare/iom_china_tips_on_coping_with_covid-19.pdf
24. RANZCP-Professional-Practice-Standards-and-Guides-for-Telepsychiatry-v11 <https://www.ranzcp.org/files/resources/practice-resources/ranzcp-professional-practice-standards-and-guides.aspx>
25. RANZCP-telepsychiatry-Technical-specifications <https://www.ranzcp.org/files/resources/practice-resources/ranzcp-telepsychiatry-technical-specifications.aspx>
26. Recupero, P., & Fisher, C. (2019). Resource document on telepsychiatry and related technologies in clinical psychiatry.
27. Richmond, J. S., Berlin, J. S., Fishkind, A. B., Holloman Jr, G. H., Zeller, S. L., Wilson, M. P., ... & Ng, A. T. (2012). Verbal de-escalation of the agitated patient: consensus statement of the American Association for Emergency Psychiatry Project BETA De-escalation Workgroup. *Western Journal of Emergency Medicine*, 13(1), 17.
28. Rolnick, A., & Weinberg, H. (Eds.). (2020). *Theory and Practice of Online Therapy: Internet-delivered Interventions for Individuals, Groups, Families, and Organizations*. Routledge.
29. Rosenfield, M. (1997) *Counselling by Telephone*. Sage, London.
30. Rosenfield, M. and Smillie, E. (1998) 'Group Counselling by Telephone', *British Journal of Guidance and Counselling*, 26 (1): 11-19.
31. Seabrook, E., Little, G., Foley, F., Nedeljkovic, M., & Thomas, N. (2020). *A Practical Guide to Video Mental Health Consultation*. Melbourne, Australia: Swinburne University of Technology. <http://videomentalhealth.org>
32. Simpson, S., Deans, G. and Brebner, E. (2001) 'The delivery of a tele-psychology service to Shetland', *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 8: 130-35.
33. Telehealth etiquette for clinicians https://www.aci.health.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0009/574596/ACI-Telehealth-etiquette-for-clinicians.pdf
34. Telehealth in practice https://www.aci.health.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0008/509480/ACI_0261_Telehealth_guidelines.pdf
35. Rolnick, A., & Weinberg, H. (Eds.). (2020). *Theory and Practice of Online Therapy: Internet-delivered Interventions for Individuals, Groups, Families, and Organizations*. Routledge.

المنظمة الدولية للهجرة – العراق



مجمع يونامي (ديوان ٢)
المنطقة الدولية،
بغداد، العراق

iraq.iom.int 
iomiraq@iom.int 



© ٢٠٢٠ المنظمة الدولية للهجرة (IOM)

لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في نظام استرجاع أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة إلكترونية أو تقنية أو تصوير أو تسجيل أو غير ذلك دون الحصول على إذن كتابي مسبق من الناشر.