



SEIU 775
BENEFITS GROUP

دليل الدارس

التواصل الحازم



حول SEIU 775 Benefits Group

تقوم SEIU 775 Benefits Group بتدريب العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل المهنية وتطويرهم لتقديم رعاية عالية الجودة والدعم لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة. كما تتفاوض SEIU 775 Benefits Group بشأن استحقاقات الرعاية الصحية عالية الجودة للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل وتشتريها في واشنطن ومونتانا.

تحتوي هذه المواد على الأعمال المحمية بحقوق التأليف والنشر أو المرخصة لـ SEIU Healthcare NW Training Partnership. يسمح بالاستعمال الداخلي من قبل منظمة أو استعمال شخصي من قبل شخص لأغراض غير تجارية. تتطلب جميع الاستعمالات الأخرى ترخيصًا مسبقًا من مالك حقوق الطبع والنشر.

SEIU 775 BENEFITS GROUP

www.learning.myseiubenefits.org • الهاتف: (206) 254-7120 • WA 98104 • Seattle • 215 Columbia St #300

© 2022 SEIU 775 Benefits Group

التواصل الحازم

جدول المحتويات

3	نظرة عامة عن الدورة التدريبية
4	جدول أعمال الدورة التدريبية
7	الدرس 1: أنماط التواصل الحازم وغير الحازم
7	اختبار المعرفة: التواصل الحازم
8	نشاط: سيناريوهات بيبي؟
9	فوائد التواصل الحازم
9	اختبار المعرفة: فوائد التواصل الحازم
9	نشاط: تمثيل الأدوار
10	التواصل غير الحازم
11	أمثلة على التواصل غير الحازم
12	نشاط: أنواع التواصل غير الحازم
13	اختبار المعرفة: مطابقة أنواع التواصل غير الحازم
14	الآثار المترتبة على التواصل غير الحازم
14	نشاط: الآثار المترتبة على التواصل غير الحازم
15	الدرس 2: فوائد التواصل الحازم
15	اختبار المعرفة: العوائق التي تحول دون التواصل بشكل حازم
16	حقوق مزود الرعاية
17	نشاط: سيناريو سابرينا
17	نشاط: سيناريو ألما
18	فوائد التواصل الحازم في تقديم الرعاية
19	الدعم ضد الإساءة
19	اختبار المعرفة: فوائد التواصل الحازم في تقديم الرعاية
20	نشاط: سيناريو ليلي
20	نشاط: سيناريو ساندري
21	يمكن للتواصل غير الحازم أن يكون مفيداً
21	اختبار المعرفة: التواصل غير الحازم
22	نشاط: سيناريو جوان

22	الدرس 3: لغة الجسد الحازمة
22	نشاط: سيناريو ساندرا
23	الدرس 3: لغة الجسد الحازمة
23	مقطع الفيديو: كيفية استخدام لغة الجسد الحازمة
23	نشاط: اقتراحات من أجل لغة الجسد الحازمة
24	مقطع الفيديو: لغة الجسد السلبية
24	مقطع الفيديو: لغة الجسد العدوانية
24	اختبار المعرفة: سيناريو نيتا
25	اختبار المعرفة: سيناريو ماشا
25	مناقشة: لغة الجسد الواجب تجنبها
26	الدرس 4: أساليب التواصل الحازم الشفهي
27	اختبار المعرفة: أساليب التواصل الحازم الشائعة
27	مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب التوكيد الأساسي
27	نشاط: سيناريو لونا
28	مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب التوكيد التعاطفي
28	نشاط: سيناريو إيشال
28	مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب الأسطوانة المشروخة
29	نشاط: سيناريو أليسيا
29	مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب التجاهل الانتقائي
30	نشاط: سيناريو أوميدا
30	مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب الانسحاب الحازم
31	نشاط: سيناريو أيفور
31	مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب توكيد المشاعر السلبية
32	نشاط: سيناريو سيونغ
32	كيفية استخدام أسلوب توكيد المشاعر السلبية
33	أهمية قول "لا"
33	عندما تقول لا
34	طرق تحسين مهارات التواصل الحازم
34	طرق تحسين مهارات التواصل الحازم
35	المصطلحات الأساسية للدورة التدريبية
36	المراجع

نظرة عامة عن الدورة التدريبية

الوصف

في هذه الدورة التدريبية، سنتعرف على أساليب التواصل الحازم وغير الحازم وكيف يساعد التواصل الحازم في أداء عملك. سنتعلم أيضًا كيف تستخدم أساليب التواصل الحازم الشفهي وغير الشفهي لتوفير الحماية من السلوكيات غير المرغوب فيها. تستغرق هذه الدورة التدريبية ثلاث ساعات لإكمالها.

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة ستكون قادرًا على:

- تحديد الفرق بين أساليب التواصل الحازم وغير الحازم.
- شرح فوائد ممارسة حق التواصل بشكل حازم التي تعود على أداء عملك.
- اتباع لغة (جسد) حازمة غير شفوية.
- اتباع أساليب التواصل الحازم لتوفير الحماية من السلوك غير المرغوب فيه.

جدول أعمال الدورة التدريبية

يوضح هذا الجدول برنامج الدورة التدريبية.

الوقت (دقيقة)	بند جدول الأعمال
5	المقدمة والترحيب
15	التقييم الأولي
40	الدرس 1: أنماط التواصل الحازم وغير الحازم
	التواصل الحازم
	فوائد التواصل الحازم
	ما المقصود بالتواصل غير الحازم؟
	الآثار المترتبة على التواصل غير الحازم
	الاختلافات الثقافية في التعامل بشكل حازم
30	الدرس 2: فوائد التواصل الحازم
	العوائق الشائعة التي تحول دون التواصل بشكل حازم
	حقوق مزودي الرعاية في التواصل بشكل حازم
	فوائد التواصل الحازم في تقديم الرعاية
	الحالات التي يفيد فيها التواصل غير الحازم
10	استراحة
25	الدرس 3: لغة الجسد الحازمة
	أهمية لغة الجسد الحازمة
	ممارسات لغة الجسد الحازمة
	لغة الجسد السلبية والعدوانية

40	الدرس 4: أساليب التواصل الحازم الشفهي
	أساليب التواصل الحازم الشائعة
	الممارسات المتعلقة بأسلوب التوكيد الأساسي
	الممارسات المتعلقة بأسلوب التوكيد التعاطفي
	الممارسات المتعلقة بأسلوب الأسطوانة المشروخة
	الممارسات المتعلقة بأسلوب التجاهل الانتقائي
	الممارسات المتعلقة بأسلوب الانسحاب الحازم
	الممارسات المتعلقة بأسلوب توكيد المشاعر السلبية
	أهمية قول "لا"
	تعزيز مهارات التواصل الحازم
15	الموارد والنتيجة
	الموارد
	الملخص والخاتمة
	التقييم النهائي
180	الإجمالي: 3 ساعات

تُركت هذه الصفحة فارغة عن عمد.

الدرس 1: أنماط التواصل الحازم وغير الحازم

مناقشة: ما المقصود بالتواصل الحازم؟

ملاحظات:

التواصل الحازم

- التواصل الحازم هو التعبير عن أفكارك واحتياجاتك بوضوح للآخرين دون التقليل من مشاعرهم وآرائهم.
- يهدف إلى التعبير عن رأيك، وما تشعر به، وما تريده بطريقة صادقة، ومناسبة، ومحترمة، ومباشرة.
- التعامل بحزم ليس سمة شخصية، بل مهارة يمكن لأي شخص تعلمها بمرور الوقت.

اختبار المعرفة: التواصل الحازم

الإرشادات: ضع دائرة حول أفضل إجابة عن السؤال التالي.

أي من العبارات التالية تتضمن أفضل وصفٍ للتواصل الحازم؟

- أ. التعبير عن مشاعرك وآرائك بصوت عالٍ دون التفكير في الآخرين
- ب. التحدث بنغمة صوت هادئة والابتعاد جسدياً لنألا يظهر الموقف على أنه مجابهة
- ج. التعبير بوضوح عن أفكارك واحتياجاتك للآخرين دون التقليل من مشاعرهم وآرائهم

نشاط: سيناريوهات بيرى؟

أي من السيناريوهات التالية يتضمن أفضل تمثيل لأسلوب التواصل الحازم؟

سيناريو بيرى 1:

تعمل بيرى لدى السيد/ همفري بصفتها مزودة رعاية.

تقول بيرى: "سيد/ همفري، هل تريد مني تشغيل التلفاز؟"

يقول السيد/ همفري: "يمكنني تشغيله إذا رغبت في ذلك. أنت تحاولين التحكم في دائمًا، أيتها البلهاء!"

تقول بيرى: "أنا آسفة حقًا لإحساسك بهذا الشعور. كنت أعرض عليك تقديم المساعدة فحسب، سيد/ همفري".

سيناريو بيرى 2:

تقول بيرى: "سيد/ همفري، هل تريد مني تشغيل التلفاز؟"

يقول السيد/ همفري: "يمكنني تشغيله إذا رغبت في ذلك. أنت تحاولين التحكم في دائمًا، أيتها البلهاء!"

تقول بيرى: "سيد/ همفري، لا أحب الطريقة التي تتحدث بها معي. لا أحاول فرض سيطرتي عليك. كنت أعرض عليك تقديم المساعدة فحسب".

ملاحظات:

فوائد التواصل الحازم

يساعد التواصل الحازم على:

- تحسين الثقة بالنفس
- تعزيز العلاقات الصديقة والمنفتحة مع الآخرين
- جعلك أكثر تواصلاً مع الآخرين
- جعلك تشعر بأنك ممسكٌ بزمام أمور حياتك
- معالجة القضايا والمشكلات بمجرد ظهورها
- خلق بيئة يسودها الاحترام لمساعدتك أنت والآخرين على التطور والنضج

اختبار المعرفة: فوائد التواصل الحازم

الإرشادات: ضع دائرة حول أفضل إجابة (إجابات) عن السؤال التالي.

أي مما يلي يعتبر من مزايا التواصل الحازم؟ (ضع دائرة حول كل ما ينطبق).

- أ. تحسين الثقة بالنفس
- ب. جعلك أكثر تواصلاً مع الآخرين
- ج. جعلك تشعر بأنك ممسكٌ بزمام أمور حياتك
- د. مساعدتك على معالجة القضايا بطريقة عدوانية

نشاط: تمثيل الأدوار

الإرشادات: سيلعب أحدكم دور مزود الرعاية، بينما سيلعب الشخص الآخر دور العميل. اتبعوا النصوص المكتوبة أدناه ثم بدّلوا الأدوار.

النص المكتوب 1:

السيد/ همفري يتحدث على الهاتف مع أحد الأصدقاء ويقول "لا مشكلة. سأجعل خادمتي تحضّره. إنها طاهية جيدة". تذهب مزودة الرعاية إلى العميل وتخبره "أنا مزودة رعاية، ولست خادمتك. مناداتي بلقب خادمة يجعلني أشعر بعدم الارتياح. لا أعتقد أنك تتعامل معي بصفتي أخصائية رعاية صحية. من فضلك ادعني باسمي".

النص المكتوب 2:

السيد/ همفري يتحدث على الهاتف مع أحد الأصدقاء ويقول "لا مشكلة. سأجعل خادمتي تحضره. إنها طاهية جيدة".
تسير مزودة الرعاية إلى العميل وتقول: "أنا آسفة، ولكن هلاً ناديتني باسمي؟"

التواصل غير الحازم

التواصل السلبي (الخاضع)	عدم التعبير عن الأفكار، والمشاعر، والمعتقدات بصدق. عندما يقع خلاف، فإنك تبادر بالاعتذار حتى لو لم ترتكب أي خطأ. وحينها تسمح لشخص آخر بأن يفوقك أهمية.
التواصل العدواني	التعبير عن المشاعر، والآراء، والدفاع عن احتياجاتك بطريقة متطلبة، أو وقحة، أو مهددة. أهداف هذا النوع من التواصل هي فرض الهيمنة والفوز بالنقاش. وحينها ترى أنّ مشاعرك أكثر أهمية من مشاعر الآخرين. وهو ما يعني بدوره انتهاكك لحقوق الآخرين.
التواصل السلبي-العدواني	التصرف بدافع الغضب أو الاستياء بطرق غير مباشرة أو ملتوية. تؤمن بأن مشاعرك واحتياجاتك مهمة، ولكنك تشعر بالعجز عند الدفاع عن حقوقك.

أمثلة على التواصل غير الحازم

التواصل السلبي

ملاحظات:

التواصل العدواني

ملاحظات:

التواصل السلبي-العدواني

ملاحظات:

نشاط: أنواع التواصل غير الحازم

الإرشادات: اقرأ السيناريوهات الثلاثة التالية. بعد ذلك، ضع دائرة حول النوع الصحيح للتواصل غير الحازم حسب كل سيناريو.

السيناريو 1

السيد/ همفري على الهاتف. يقول: "لا مشكلة. سأجعل خادمتي تحضره". تسمعه بيرري وتصرخ: "غير معقول! يا لك من أحمق! كيف تجرؤ على قول ذلك مرة أخرى!"

ما نوع التواصل الذي استخدمته بيرري في هذا المثال؟

- أ. التواصل السلبي
- ب. التواصل العدواني
- ج. التواصل السلبي-العدواني

السيناريو 2

السيد/ همفري على الهاتف. يقول: "لا مشكلة. سأجعل خادمتي تحضره". تسمعه بيرري وتقول: "أنا آسفة يا سيد/ همفري. لكن... لا عليك".

ما نوع التواصل الذي استخدمته بيرري في هذا المثال؟

- أ. التواصل السلبي
- ب. التواصل العدواني
- ج. التواصل السلبي-العدواني

السيناريو 3

السيد/ همفري على الهاتف. يقول: "لا مشكلة. سأجعل خادمتي تحضره". تسمعه بيرري وتهتمهم بهدوء "أنا لست خادمتك". ثم تصفع بيرري الباب وتدخل إلى غرفة أخرى.

ما نوع التواصل الذي استخدمته بيرري في هذا المثال؟

- أ. التواصل السلبي
- ب. التواصل العدواني
- ج. التواصل السلبي-العدواني

اختبار المعرفة: مطابقة أنواع التواصل غير الحازم

الإرشادات: طابق أنواع التواصل غير الحازم بالوصف المناسب. ضع الحرف الذي يشير إلى نوع التواصل غير الحازم بجوار الوصف الصحيح.

نوع التواصل غير الحازم	الوصف
أ. التواصل السلبي	1. ____ التعبير عن المشاعر، والآراء، والاحتياجات بطريقة ملحة، أو وقحة، أو مهددة.
ب. التواصل العدواني	2. ____ التصرف بدافع الغضب أو الاستياء بطرق غير مباشرة أو ملتوية.
ج. التواصل السلبي-العدواني	3. ____ الإخفاق في التعبير عن الأفكار، والمشاعر، والمعتقدات بصدق. الاعتذار عند وقوع أي خلاف، حتى لو لم ترتكب أي خطأ.

الآثار المترتبة على التواصل غير الحازم

أنواع التواصل غير الحازم	الآثار
التواصل السلبي	• وجود احتياجات لم تلبّ بعد • الإحساس بتدني احترام الذات • الشعور بعدم التحكم في زمام الأمور
التواصل العدواني	• وجود احتياجات لم تلبّ بعد • تصعيد الموقف بدلاً من تخفيف حدة الوضع • لوم الآخرين على أفعالهم ومشكلاتهم • الانعزال عن الآخرين • تولد الخوف والكرهية
التواصل السلبي-العدواني	• وجود احتياجات لم تلبّ بعد • الانعزال عن الآخرين • الشعور بالعجز • إهدار الطاقة في التواصل غير الفعّال

نشاط: الآثار المترتبة على التواصل غير الحازم

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، ناقش الآثار التي من المحتمل أن تترتب على استجابة تام.

دخل السيد/ براون المطبخ وقال: "مرحباً يا فتى، أريد الذهاب في نزهة على الأقدام". يقول تام "أنا أحذرك! لا تدعني فتى مرة أخرى! أنت في غاية الغباء!"

ما بعض الآثار التي من المحتمل أن تترتب على رد تام؟

الدرس 2: فوائد التواصل الحازم

تحذير مسبق! يحتوي الدرس التالي على مواد تتناول حالات العنف الجسدي، والإساءة، والاعتداء على مزودي الرعاية.

مناقشة: العوائق الشائعة التي تحول دون التواصل بشكل حازم

الإرشادات: ناقش شخصًا قريبًا منك.

هل يتسم تواصلك بالحزم عادةً؟ هل واجهت أي عوائق أثناء محاولتك التواصل بصورة حازمة؟

ملاحظات:

اختبار المعرفة: العوائق التي تحول دون التواصل بشكل حازم

الإرشادات: ضع دائرة حول أفضل إجابة (إجابات) عن السؤال التالي.

ما سلوكيات مزود الرعاية التي تشكل عائقًا أمام التواصل الحازم؟ (ضع دائرة حول كل ما ينطبق).

- أ. اعتقادهم بأنهم لا يمتلكون الحق في أن يكونوا حازمين
- ب. اعتقادهم بأن عليهم فعل كل شيء من أجل الشخص الذي يقدمون له الرعاية
- ج. رغبتهم في تجنب الانتقاد والرفض
- د. اعتقادهم بأنهم غير جيدين بما يكفي للتعبير عن أنفسهم

حقوق مزود الرعاية

حدد احتياجاتك الخاصة ورتّب أولوياتك على الصعيد الشخصي.
احرص على أن تُعامل باحترام كشخص ذكي، وقادر، وعلى قدم المساواة.
عبّر عن مشاعرك، وآرائك، وقيمك.
ارتكب أخطاء.
غيّر من طريقة تفكيرك.
اطلب ما تحتاج إليه.
لا تتحمل المسؤولية عن مشاكل الآخرين.
تحلّ بالكرامة واحترام الذات.
قل "نعم" أو "لا" دون الشعور بالإكراه أو بالذنب.
اشعُر بالرضا عن نفسك.
تفاوض وتوصّل إلى حلول وسط عندما ينشأ الخلاف.

نشاط: سيناريو سابرينا

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

تعمل سابرينا لدى السيد/ وون بصفتها مزودة رعاية.

يقول السيد/ وون: "سابرينا، هل يمكنك تنزيه كلبتي؟ ابنتي في الخارج تقضي حاجة ما".

تقول سابرينا: "كلا، لا أستطيع. لم يتم إدراج تنزيه كلبك في خطة الرعاية".

يقول السيد/ وون: "إذا لم تنزهيه، فلن يخرج اليوم".

تقول سابرينا "يمكنك أن تطلب من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء الآخرين تنزيهه".

ما الحق (الحقوق) الذي وضّحته سابرينا في هذا السيناريو؟

نشاط: سيناريو ألما

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

ذهبت ألما لرؤية عميل جديد. أثناء وجودها هناك، عثر أحد أفراد عائلة العميل على أمر غير دقيق في خطة الرعاية وألقى باللوم على ألما. أوضحت ألما أن مدير الحالة هو من وضع خطة الرعاية. وقالت إنها ستتحدث مع مدير الحالة حول المشكلة التي تنطوي عليها خطة الرعاية.

ما الحقوق التي وضّحتها ألما في هذا السيناريو؟

فوائد التواصل الحازم في تقديم الرعاية

احرص على تلبية احتياجاتك	بصفتك مزود رعاية، يحق لك تلبية احتياجاتك. إن ذكرك احتياجاتك بشكل مباشر يزيد من احتمالية تلبية تلك الاحتياجات، وهو أمر بالغ الأهمية لمنع حدوث إرهاق وتوفير رعاية أفضل للعملاء
ضع الحدود الصحية	من خلال التعبير بوضوح عما تريد وما هو خارج حدود المسموح، فإنك تنشئ وتحافظ على الحدود الفاصلة في منزل العميل.
تحكم في الإجهاد	يمكن أن يتسبب العمل الزائد والقيام بالمهام غير المدرجة في خطة الرعاية في زيادة الإجهاد. يمكن أن يساعد التواصل الحازم في الحيلولة دون القيام بالمهام غير المدرجة في خطة الرعاية وتخفيف حدة الإجهاد.
اكتسب احترام الآخرين	أن تكون حازماً يعني أنك تحترم نفسك وأن تكون على استعداد للدفاع عن اهتماماتك. كما يوضح هذا الأمر أنك على دراية بحقوق الآخرين. احترام نفسك والآخرين يكسبك احترام الناس.
عزز احترام الذات	عندما تكسب احترام الآخرين، فقد يزيد احترامك لذاتك.

التدريب على الحزم



أظهرت الدراسات أن التدريب على الحزم الذي يركز على حل النزاعات ومهارات التواصل هو وسيلة فعالة للتعامل مع الإساءة.

اختبار المعرفة: فوائد التواصل الحازم في تقديم الرعاية

الإرشادات: ضع علامة اختيار بجوار جميع العناصر التي تعتبر ضمن فوائد التواصل الحازم في تقديم الرعاية.

فوائد التواصل الحازم

- _____ تلبية احتياجاتك
- _____ التحكم في الإجهاد
- _____ وضع حدود صحية
- _____ كسب احترام الآخرين
- _____ ممارسة السلطة على العميل
- _____ السيطرة على حياة العميل
- _____ تعزيز احترام الذات
- _____ تقليل العمل اللازم لإنجازه

نشاط: سيناريو ليلي

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، ناقش السؤال التالي مع شخص قريب منك.

تعمل ليلي مع السيد/ بيكر بصفتها مزودة رعاية.

يقول السيد/ بيكر: "هل يمكنني اقتراض بعض المال منك؟ يجب عليّ سداد رهنّي".

تقول ليلي: "كلا، لا يمكنك ذلك. سيد/ بيكر، أشعر بعدم الارتياح عندما تطلب مني اقتراض المال".

يقول السيد/ بيكر: "إذا لم تقرضيني المال، فسأقدم شكوى ضدك إلى مدير الحالة الخاص بك بتهمة الإساءة".

إذا كنت مكان ليلي، فما الذي كنت ستفعله؟

ملاحظات:

نشاط: سيناريو ساندي

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

يريد السيد/ بيرج استخدام دورة المياه ويطلب من ساندي المساعدة في خلع سرواله. المساعدة في استخدام المرحاض غير مدرجة في خطة رعاية العميل.

إذا كنت مكان ساندي، فما الذي كنت ستفعله؟

ملاحظات:

يمكن للتواصل غير الحازم أن يكون مفيداً

مناقشة: هل سبق لك استخدام التواصل غير الحازم في موقف ما؟ كيف سار الأمر؟

ملاحظات:

اختبار المعرفة: التواصل غير الحازم

الإرشادات: ضع دائرة حول أفضل إجابة عن السؤال التالي.

أي من العبارات التالية صحيحة؟

- أ. استخدام التواصل الحازم هو الطريقة المثلى لحل المشكلات في كل موقف
- ب. يمكن للتواصل العدواني دائماً منع المشكلة من أن تصبح أسوأ
- ج. يمكن أن يكون التواصل السلبي خياراً أكثر أماناً عندما تعتقد أن الصراع قد يتصاعد إلى العنف

نشاط: سيناريو جوان

الإرشاد: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، ناقش السؤال التالي مع شخص قريب منك.

لقد وضع السيد/ بين ريموت التلفاز الخاص به في غير مكانه ويليقي باللوم على مزودة الرعاية، جوان، لضياعه. يشير بإصبعه في وجه جوان ويقول: "هذا كله خطؤك. أنت لا تفعلين أي شيء بشكل صحيح أبدًا!"

لو كنت مكان جوان، فما نوع التواصل الذي ستستخدمه؟ ماذا ستفعل أو ستقول؟

ملاحظات:

نشاط: سيناريو ساندرا

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

كان السيد/ كيم يترقد في الفراش طوال اليوم. اقتربت منه مزودة الرعاية، ساندرا، وتساءله عما إذا كان على ما يرام. يضع السيد/ كيم يده على فخذ ساندرا ويدلكها بشكل إيحائي وغير محتشم.

لو كنت مكان ساندرا، فما نوع التواصل الذي ستستخدمه؟ ماذا ستفعل أو ستقول؟

ملاحظات:

الدرس 3: لغة الجسد الحازمة

أهمية لغة الجسد الحازمة

لغة الجسد



تشير الأبحاث إلى أن ما بين 50% و 80% من أساليب التواصل غير شفوية. الدراية بلغة الجسد هي أمر بالغ الأهمية.

مقطع الفيديو: كيفية استخدام لغة الجسد الحازمة

ملاحظات:

نشاط: اقتراحات من أجل لغة الجسد الحازمة

الإرشادات: اكتب أي اقتراحات تخص لغة الجسد تود إعطاءها إلى تارا.

ملاحظات:

مقطع الفيديو: لغة الجسد السلبية

ملاحظات:

مقطع الفيديو: لغة الجسد العدوانية

ملاحظات:

اختبار المعرفة: سيناريو نيتا

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

تحدث نيتا مع عميل عن خطة الرعاية الخاصة به. عيون نيتا واسعة وكانت تحقق في العميل. ذراعاها مطويتان، وقبضتاها مشدودتان.

ما نوع لغة الجسد التي تستخدمها نيتا؟

ملاحظات:

اختبار المعرفة: سيناريو ماشا

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

تتحدث ماشا مع عميل عن خطة الرعاية الخاصة به. تنتظر ماشا إلى الأرض، وتشبك ذراعيها، وتتحدث بلطف شديد.

ما نوع لغة الجسد التي تستخدمها ماشا؟

ملاحظات:

مناقشة: لغة الجسد الواجب تجنبها

الإرشادات: اكتب بعض الأمثلة على لغة الجسد التي يجب تجنبها عند التواصل بحزم.

ملاحظات:

الدرس 4: أساليب التواصل الحازم الشفهي

أساليب التواصل الحازم الشائعة

التوكيد الأساسي	التوكيد الأساسي هو أحد أساليب التواصل الحازمة الأكثر شيوعًا. فهو الأساس لجميع الأساليب الأخرى المذكورة في هذه القائمة. إنه طريقة بسيطة ومباشرة للتعبير عن احتياجاتك، أو رغباتك، أو معتقداتك، أو آرائك، أو مشاعرك. ويفيد أكثر عندما تواجه مشكلة لأول مرة.
التوكيد التعاطفي	التوكيد التعاطفي هو الإقرار بموقف شخص آخر، أو مشاعره، أو احتياجاته، والصمود للحصول على حقوقك.
أسلوب الأسطوانة المشروخة	أسلوب الأسطوانة المشروخة هو إعداد ما ستقوله وتكراره. عند استخدام هذا الأسلوب، اجعل صوتك هادئًا. تجنب أن تبدو غاضبًا أو ترفع صوتك.
التجاهل الانتقائي	أسلوب التجاهل الانتقائي هو رفض الاستجابة لمسائل محددة. وقد تذكر مرارًا وتكرارًا أنك لن تناقش مسألة محددة أو تُغير الموضوع.
الانسحاب الحازم	أسلوب الانسحاب الحازم الذي يرسل إشارة واضحة لإنهاء المحادثة. قد تكون الإشارة شفوية أو غير شفوية. يُستخدم هذا الأسلوب عادة في موقف خارج عن السيطرة.
توكيد المشاعر السلبية	أسلوب توكيد المشاعر السلبية يجذب الانتباه إلى المشاعر السلبية التي تسبب شخص في حدوثها. يمكن استخدامه عند الشعور بالغضب، أو الاستياء، أو الألم بسبب كلمات أو أفعال شخص ما

اختبار المعرفة: أساليب التواصل الحازم الشائعة

الإرشادات: ضع دائرة حول أفضل إجابة عن السؤال التالي.

أي من وسائل التواصل الحازمة تمثل الأساس لجميع الأساليب الأخرى؟

- أ. أسلوب التوكيد الأساسي
- ب. أسلوب الأسطوانة المشروخة
- ج. أسلوب الانسحاب الحازم.

مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب التوكيد الأساسي

ملاحظات:

نشاط: سيناريو لونا

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

تنتهي لونا من عملها عادة في الساعة 3 عصرًا. والآن الساعة 2 ظهرًا. تعمل لونا على خطة الودجات مع عميل تعتني به في حين يطلب العميل من لونا العمل لوقت متأخر.

إذا كنت مكان لونا، فأى أسلوب من أساليب التواصل الحازم كنت ستختار؟ كيف كنت سترفض؟

ملاحظات:

مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب التوكيد التعاطفي

ملاحظات:

نشاط: سيناريو إيشال

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، ناقش السؤال التالي مع شخص قريب منك.

تعيش السيدة/ كولينز بمفردها وليست لديها أسرة قريبة. تطلب دائماً من إيشال مزود الرعاية البقاء معها فترة أطول حتى لا تشعر بالوحدة.

إذا كنت مكان إيشال، فأى أسلوب من أساليب التواصل الحازم كنت ستختار؟ كيف كنت سترفض؟

ملاحظات:

مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب الأسطوانة المشروخة

ملاحظات:

نشاط: سيناريو أليسيا

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

أليسيا لديها عميل يناديها مرارًا وتكرارًا باسم سيء. أخبرت العميل بأنها يناديها بهذا الاسم، ولكن العميل لم يتوقف.

إذا كنت مكان أليسيا، فأى أسلوب من أساليب التواصل الحازم كنت ستختار؟ ماذا ستقول للعميل؟

ملاحظات:

مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب التجاهل الانتقائي

ملاحظات:

نشاط: سيناريو أوميدا

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

تحدث أوميدا مع عميل أثناء استراحة الغداء. يسأل العميل أوميدا عن سبب طلاقها. لا ترغب أوميدا في الحديث عن ذلك. يقول العميل: "أقسم بأنني لن أخبر أحداً إذا أخبرتني".

إذا كنت مكان أوميدا، فأَيُّ من أساليب التواصل الحازم كنت ستختار؟ ماذا ستقول للعميل؟

ملاحظات:

مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب الانسحاب الحازم

ملاحظات:

نشاط: سيناريو أيفور

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، ناقش السؤال التالي مع شخص قريب منك.

يساعد أيفور العميل السيد/ سام على الاستحمام في السرير. اختبر أيفور درجة حرارة الماء قبل الاستحمام في السرير. صاحب العميل في أيفور: "هل تحاول قتلي؟ المياه ساخنة جدًا!"

إذا كنت مكان أيفور، فأنت من أساليب التواصل الحازم كنت ستختار؟ ماذا ستفعل؟

ملاحظات:

مقطع الفيديو: كيفية استخدام أسلوب توكيد المشاعر السلبية

ملاحظات:

نشاط: سيناريو سيونغ

الإرشادات: اقرأ السيناريو. وبعد ذلك، أجب عن السؤال التالي.

ذهب سيونغ للقاء عميل جديد وهو السيد/ بين. نظر السيد/ بين إلى سيونغ من أعلى إلى أسفل وقال: "لا تخبرني أنك مقدم الرعاية الخاص بي. هل أنت متأكد من أنك تعرف كيف تعتني بالناس؟"

إذا كنت مكان سيونغ، فأَيُّ من أساليب التواصل الحازم كنت ستختار؟ ماذا ستفعل؟

ملاحظات:

كيفية استخدام أسلوب توكيد المشاعر السلبية

الخطوات	مثال
استخدم العبارات والحقائق لوصف سلوك الشخص الآخر. تجنب تفسير سلوك الآخرين.	"عندما تناديني بأسماء مثل "حبيبتي" و"قلبي"..."
صِف تأثير سلوك الشخص فيك. كن محددًا وواضحًا. لا تفرط في التعميم.	"... يجعلني أشعر بانزعاج شديد".
صِف مشاعرك.	يمكنك قول شيء مثل "لا أشعر بأنك تعاملني بوصفي موظفًا".
اذكر كيف تفضل أن يكون السلوك في المستقبل.	"من فضلك نادني باسمي _____ في المستقبل".



عندما تقول لا

- لا تعتذر أو تعطِ أسبابًا تفصيلية. من حقك أن تقول "لا" للأشياء غير المدرجة في خطة الرعاية.
- كن صريحًا وصادقًا، ولكن ليس وقحًا.
- اجعل الكلام مختصرًا.
- تحدّث ببطء وهدوء.
- لا تلم ولا تخلق الأعذار.
- عندما تقول "لا"، تحمل مسؤولية ما تريد.

طرق تحسين مهارات التواصل الحازم



- افهم نمط التواصل الحالي الخاص بك.
 - هل تميل إلى قول ما يدور في ذهنك أم تظل صامتاً؟
 - هل توافق على القيام بعمل إضافي حتى عندما تحاول التأقلم بشق الأنفس؟
 - هل أنت سريع الاستجابة بنبرة غاضبة؟
 - هل يبدو أن الناس تخاف من التحدث إليك؟
- قرر التواصل بحزم. التزم بالتواصل بحزم. خطِّط لممارسة الأساليب التي تعلمتها في هذه الدورة.
- ابدأ بخطوات بسيطة.
 - مارس مهاراتك الجديدة في مواقف منخفضة الخطورة.
 - تحدَّث بحزم أمام المرأة أو مع صديق.
 - انتبه إلى لغة الجسد الخاصة بك وإلى الكلمات التي تقولها.
 - قيِّم نفسك بعد الممارسة وأدخل تعديلات على نهجك حسب الضرورة.
- تدرب على قول "لا". إذا كنت تجد صعوبة في رفض الطلبات، فجرب أن تقول "لا، يتعذر عليّ القيام بذلك الآن". لا تتردد—كن مباشراً. إذا كان الشرح لائقاً، فاجعل الكلام مختصراً.
- تدرب على ما تريد قوله.
 - إذا كان التصريح بما تريده أو تفكر فيه يمثل تحدياً، فمارس السيناريوهات المعتادة التي تواجهها.
 - قل ما تريد قوله بصوت مرتفع. قد يساعد أن تكتب ذلك أولاً، حتى تتسنى لك الممارسة من نص.
 - فكر في ممارسة لعبة تقمص الأدوار مع صديق أو زميل واطلب معلومات مرتجعة مباشرة.
- كُن صبوراً. يعد التحلي بالحزم مهارة تحتاج إلى الممارسة. تذكر أنك ستبلي فيه بلاءً حسناً أكثر من غيرك أحياناً، ولكن يمكنك دائماً التعلم من أخطائك.

المصطلحات الأساسية للدورة التدريبية

المصطلحات الأساسية	التعريفات
التواصل العدواني	التعبير عن مشاعرك، وآرائك، واحتياجاتك بطريقة ملحة، أو وقحة، أو مهددة. أهداف هذا النوع من التواصل هي فرض الهيمنة والفوز بالنقاش. وحينها ترى أنّ مشاعرك أكثر أهمية من مشاعر الآخرين. وهو ما يعني بدوره انتهاكك لحقوق الآخرين.
التواصل الحازم	التعبير عن أفكارك واحتياجاتك بوضوح، وصدق، واحترام. وهذا لا يعني التقليل من مشاعر أو آراء الآخرين.
التواصل السلبي-العدواني	التصرف بدافع الغضب أو الاستياء بطرق غير مباشرة أو ملتوية. تؤمن بأن مشاعرك واحتياجاتك مهمة، ولكنك تشعر بالعجز عند الدفاع عن حقوقك.
التواصل السلبي	الإخفاق في التعبير عن أفكارك، ومشاعرك، ومعتقداتك بصدق. عندما يقع خلاف، فإنك تبادر بالاعتذار حتى لو لم ترتكب أي خطأ. وحينها تسمح لشخص آخر بأن يفوقك أهمية.

المراجع

- Abraham, S. (2016) إدارة التحرش الجنسي من خلال مهارات الحزم (Management of sexual harassment through assertiveness skills). (1, *Journal of Social Work Education and Practice*, 1), 81-97. https://www.jswept.in/uploads/3/1/7/2/31729069/management_of_sexual_harassment_through_assertiveness_skills.pdf
- Association for Behavioral and Cognitive Therapies (فبراير 2021). *التدريب على الحزم [بيان الحقائق]* (Assertiveness training Fact sheet) <https://www.abct.org/wp-content/uploads/2021/02/assertiveness.pdf>
- Better Health Channel (مايو 2012). 10 نصائح لتكون حازماً (10 tips for being assertive). <https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/ten-tips/10-tips-for-being-assertive>
- Buback, D. (يناير 2004). التدريب على الحزم لمنع الإساءة الشفهية في غرفة العمليات (Assertiveness training to prevent verbal abuse in the OR). (1, *AORN Journal*, 79), 147-164. [https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)61149-6](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(06)61149-6)
- Carers U.K. (2019). دليل الدعم الذاتي لمزودي الرعاية (منشور رقم: S9036). (Being heard: A self-advocacy guide for carers (Publication No. S9036). https://www.carersuk.org/images/Scotland/Self-advocacy/CS_Self_Advocacy_Toolkit_May_19_portrait.pdf
- Carers U.K. (غير مؤرخ). السلوكيات ولغة الجسد (Behaviours and body language). في تلبية لاحتياجاتكم: مجموعة أدوات الدعم الذاتي لمزودي الرعاية (In Being heard: A self-advocacy toolkit for carers) https://www.carersuk.org/images/publications/Self-advocacy_UK/Behaviours_and_body_language.pdf
- Center for Integrated Healthcare, U.S. Department of Veterans Affairs (يوليو 2013). *التواصل الحازم (الطبعة الثالثة)* (Assertive communication (3rd ed.). https://www.mirecc.va.gov/cihvisn2/Documents/Patient_Education_Handouts/Assertive_Communication_Version_3.pdf
- 5HealthyPlace (ديسمبر 2008). الحزم، وعدم الحزم، والأساليب الحازمة (Assertiveness, non-assertiveness, and assertive techniques) <https://www.healthyplace.com/depression/articles/assertiveness-non-assertiveness-and-assertive-techniques>
- Immigrant Women's Support Services (1998). أسطورة وحقائق الثقافة والعنف (Culture and Violence Myth and Facts). <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Kalra, G. B. (2013). العنف الجنسي ضد المرأة: فهم النقاط المختلفة عبر الثقافات (Sexual violence against women: Understanding cross-cultural intersections). (3, *Indian Journal of Psychiatry*, 55), 249-244. <https://doi.org/10.4103/0019-5545.117139>
- Lessons in assertiveness can prevent sexual assault (16 يناير 2002). *University Communications, UW-Madison*. <https://news.wisc.edu/lessons-in-assertiveness-can-prevent-sexual-assault/>
- Mayo Clinic (7 مايو 2017). كونك حازماً: يقلل الإجهاد، ويجعلك تتواصل بشكل أفضل (Being assertive: Reduce stress, communicate better) <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>
- Michel, F. (2008). الوحدة 4: كيف تتصرف بحزم أكثر. في *تصرف بحزم (Module 4: How to behave more assertively. In Assert Yourself)*. Centre for Clinical Interventions. <https://www.cci.health.wa.gov.au/Resources/Looking-After-Yourself/Assertiveness>
- Michel, F. (2008). الوحدة الأولى: ما الحزم. في *تصرف بحزم (Module 4: How to behave more assertively. In Assert Yourself)*. Centre for Clinical Interventions. <https://www.cci.health.wa.gov.au/~media/CCI/Consumer%20Modules/Assert%20Yourself/Assert%20Yourself%20-%20001%20-%20What%20is%20Assertiveness.pdf>
- Migrant Women's Emergency Support Service (1998). أساطير وحقائق [بيان الحقائق] (Myths & facts [Fact sheet]). <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Petrocelli, W., & Repa, B. K. (1998). *التحرش الجنسي في العمل: ما هو وكيفية منعه (Sexual harassment on the job: What is it & how to stop it)*. Nolo. <http://hrlibrary.umn.edu/svaw/harassment/explore/3causes.htm>
- Sandler, B. R., & Shoop, R. J. (1997). *التحرش الجنسي في الحرم الجامعي، دليل للمسؤولين، والكلية، والطلاب (Sexual harassment on campus. A guide for administrators, faculty, and students)*. Allyn & Bacon.
- U.S. Natural Resources Conservation Service (غير مؤرخ). أساليب الحزم للتعامل مع السلوكيات الصعبة (Assertiveness techniques for handling difficult behaviors) https://www.nrcs.usda.gov/wps/PA_NRCSCConsumption/download?cid=nrcseprd1317430&ext=pdf
- UMatter, Princeton University (غير مؤرخ). اختيار أسلوب تواصلك (Choosing your communication style) <https://umatter.princeton.edu/respect/tools/communication-styles>
- University of Illinois at Urbana-Champaign (غير مؤرخ). أن تكون حازماً في عالم متعدد الثقافات [كتيب] (Being assertive in a multicultural world [Brochure]) <https://counselingcenter.illinois.edu/brochures/being-assertive-multicultural-world>
- University of Kentucky Violence Intervention and Prevention Center (غير مؤرخ). الأنواع الأربعة الأساسية للتواصل (The four basic types of communication) https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu/hr/files/wellness/images/Conf14_FourCommStyles.pdf
- University of Wisconsin Oshkosh Center for Career Development and Employability Training (مارس 2010). *التدريب على الحزم: اجعل صوتك مسموعاً (Assertiveness training: Let your voice be heard)*. http://www.uwosh.edu/ccdet/caregiver/Documents/Keys/AssertivessTrg_ParticipantGuide_030410.pdf
- Women's Aid (غير مؤرخ). تحدي الأساطير [بيان الحقائق] (Challenging the myths [Fact sheet]). <https://www.womensaid.org.uk/information-support/what-is-domestic-abuse/myths/>