

Safety-

شبكة للأهل والأوصياء والمعلمين

eSafety – eCreativity

شبكة للمعلمين والوالدين والأوصياء

EL01-KA220-ADU-000088455-2022-1

بتمويل من الاتحاد الأوروبي. وجهات النظر والآراء المُعبّر عنها هنا هي آراء المؤلف (المؤلفين) وحده ولا تعكس بالضرورة آراء الاتحاد الأوروبي أو الوكالة التنفيذية الأوروبية للتعليم والثقافة (EACEA). ولا يمكن اعتبار الاتحاد الأوروبي ولا الوكالة التنفيذية الأوروبية للتعليم والثقافة مسؤولين عنها. رقم المشروع: 2022-1-EL01- KA220-ADU-000088455

بتمويل مشترك من
الاتحاد الأوروبي



eSafety – eCreativity
شبكة للمعلمين والوالدين والأوصياء
EL01-KA220-ADU-000088455-2022-1

مظروف العمل 3: تأسيس مركز استشارات الكترونية

النشاط 3.1: تصميم ووضع منهجية لتقديم المشورة قائمة على تقنيات الإنصات النشط
التعاطفي

التاريخ: 12/10/2023 | الإصدار: النهائي

تعريف المستند:

توظيف فن الإنصات النشط التعاطفي: دليل لتعزيز العلاقات في العصر الرقمي وما بعده	عنوان المخرج:
دليل المنهجية	نوع المخرج:
منظمة TO HAMOGELOTOU PAIDIOU	الشريك الرئيسي
منظمة TO HAMOGELOTOU PAIDIOU	المؤلف (المؤلفون)
مسودة	الحالة
النهائي	الإصدار
12/10/2023	التاريخ

الفهرس

3	مقدمة
5	1. فهم الإنصات النشط التعاطفي: الإطار النظري
5	التواصل اللفظي وغير اللفظي
5	التعاطف
6	الإنصات النشط والإنصات النشط التعاطفي
8	2. المواقف الرئيسية والاستراتيجيات العملية للإنصات النشط التعاطفي الناجح
8	المواقف الرئيسية لتعزيز الروابط التعاطفية: الصدق والتعاطف والتقدير الإيجابي غير المشروط
9	الاستراتيجيات العملية للإنصات النشط: التعليقات التعاطفية - الأسئلة المثمرة - إعادة الصياغة (أسلوب LAFF)"
11	3. تطبيق الإنصات التعاطفي الفعال في التفاعلات اليومية: أمثلة على الإنصات النشط التعاطفي في بيئات مختلفة
11	الإنصات النشط التعاطفي في البيئات التربوية والتعليمية والمهنية
11	أمثلة عملية في التربية الأسرية
11	مثال 1
12	مثال 2
12	أمثلة عملية في التدريس
12	مثال 1
13	أمثلة عملية في البيئات المهنية
13	مثال 1
14	مثال 2
15	4. التطبيق العملي للإنصات التعاطفي الفعال: سيناريوهات الحياة الواقعية وأنشطة لعب الأدوار لممارسة المنهجية
15	سيناريوهات الحياة الواقعية وكيفية تطبيق أساليب الإنصات النشط التعاطفي.
15	كيف تعمل دراسة الحالة/سيناريوهات الحياة الواقعية؟
15	التنفيذ العملي لنشاط دراسة الحالة
21	أنشطة لعب الأدوار كأداة لممارسة الإنصات النشط التعاطفي
21	كيف يُدار نشاط لعب الأدوار؟
21	التنفيذ الفعلي للنشاط
29	الخلاصة
30	مسرد المصطلحات
33	المراجع

مقدمة

إنّ للإنصات قيمةً في التواصل الإنساني غالبًا ما يستهين بها الناس، لا سيما في عصرنا الرقمي الحاضر؛ في عالم تتسارع فيه وتيرة الحياة، وتتطور فيه التقنيات، وتتغير فيه الطريقة التي نتواصل بها. فالإنصات ليس مجرد تناقل للكلمات، بل يمثل توازنًا دقيقًا بين التفاهم والتواصل، إذ عندما نُنصتُ بفعالية، فإننا بذلك نفتح المجال لإقامة تفاعلات شخصية مؤثرة يمكن الاستفادة منها كأداة لبناء علاقات قائمة على الثقة.

ويستند الإنصات الفعال إلى قوةٍ دافعةٍ تتمثل في التعاطف؛ والتعاطف هو أن تكون قادرًا على التفاهم والتشاعر والتواصل العاطفي، إذ عندما تنصت إلى مخاوف شخصٍ ما، فهذا يقتضي أن تمنحه مساحة لكي يُعبّر عمّا بداخله من دون الشروع مباشرةً في حل مشكلاته.

وبالنسبة للآباء والمعلمين والمتخصصين العاملين مع الأطفال، يُعد الإنصات التعاطفي الفعال بمثابة الحل القادر على صنع الفارق، فهو يبني الثقة والاحترام، ويسهم في إنشاء أساس صلب يمكن الاستناد إليه لإقامة تواصلٍ فعال.

دليل للتواصل الفعال في العصر الرقمي (وما بعده)

هذا الدليل مصمم لتزويد الآباء والمعلمين والمتخصصين العاملين مع الأطفال بالمهارات اللازمة لاستخدام طريقة الإنصات التعاطفي الفعال عند التواصل مع الأطفال في سياق السلامة على الإنترنت ومخاطر الإنترنت.

وفي عالمنا الرقمي المعاصر، أن تبني تواصلًا قويًا بين الكبار والأطفال، فهذا أمرٌ يشبه إنشاء جسرٍ متين؛ ذلك أنّ الأطفال وهم يتنقلون في عالم الإنترنت - المليء بالمنافع والمخاطر على حدٍ سواء - لا يحتاجون فقط إلى فهم كيفية اكتشاف هذه المخاطر، بل يحتاجون أيضًا إلى الشعور بالاطمئنان للتواصل مع الكبار متى احتاجوا إلى مساعدتهم. علاوة على ذلك، فمن الضروري أن تبني أساسًا متينًا من الثقة المتبادلة، يركز على أمرٍ بسيطٍ ولكنه قوي: أن ننصت حقًا لبعضنا البعض؛ فالإنصات الحقيقي يمكن أن يخلق مساحة آمنة يشعر فيها الأطفال بالاطمئنان إذ يعبرون عن أفكارهم ومخاوفهم، حتى لو لم يكن الكبار يمتلكون كل الإجابات. وهذه طريقة خاصة في التواصل تُعدّ بمثابة أداة ثمينة. إذ تساعد الكبار والأطفال على التواصل بعمق فيما بينهم، ليس فقط في أوقات اليسر، بل وفي أوقات العسر أيضًا. وفي هذا السياق، وفي هذا العالم الذي يزداد رقمته يومًا بعد يوم، يمكن الاستفادة من طريقة الإنصات التعاطفي الفعال كدليل إرشادي يساعد الأطفال والكبار على التحدث بصدق وأمانة في كل شيء، بما في ذلك استكشاف العالم الرقمي.

إضافة إلى ذلك، ينبغي التأكيد على أنّ طريقة الإنصات التعاطفي الفعال يتجاوز تأثيرها سياق السلامة والمخاطر على الإنترنت، إذ يمكن استغلال جوهر هذا الأسلوب كأداة فعالة لبناء العلاقات بين الكبار والأطفال وتعزيزها في جوانب عدة من الحياة. فسواء كنت أبا يناقش المشكلات التي يواجهها طفلك في المدرسة، أو معلمًا يتعامل مع مشكلات الصف الدراسي، أو مرشدًا يأخذ بيد شابٍ ليتجاوز تعقيدات الحياة، يمكنك الاستفادة من الإنصات التعاطفي الفعال لبناء الثقة وتعزيز التواصل، فهو يساعد الكبار على خلق مساحة آمنة يشعر فيها الأطفال بأن آراءهم ومشاعرهم مسموعة ومقدرة، ليس فقط في المسائل الرقمية، بل أيضًا فيما يتعلق بتطورهم بشكل عام. لذلك، ضع في اعتبارك أنّ هذا الدليل، وإن كان يركز بشكل أساسي على المجال الرقمي، إلا أنّ مبادئ الإنصات التعاطفي الفعال يمكن الاستفادة منها في بناء علاقات صحية بين الكبار والأطفال في أي موقف من مواقف الحياة.

فيما يلي عرض موجز لما يقدمه الدليل على مستوى أربعة جوانب رئيسية:

1. **فهم الإنصات التعاطفي الفعال:** استكشف مفهوم الإنصات التعاطفي الفعال وتعرف على تأثيره الكبير على رفاة الأطفال من خلال توفير بيئة أكثر دعمًا لهم.
2. **المواقف الرئيسية والاستراتيجيات العملية:** استكشف مجموعة من المواقف والاستراتيجيات التي تعزز التفاهم والتواصل لبناء أساس متين للتواصل الفعال وتعزيز الإنصات التعاطفي الفعال.
3. **تطبيق الإنصات التعاطفي الفعال في التفاعلات اليومية: أمثلة على الإنصات النشط التعاطفي في بيئات مختلفة** تعرف على كيفية استخدام الطريقة في التفاعلات اليومية، من خلال التعرض لأمثلة مميزة مناسبة للآباء/أولياء الأمور والمعلمين والمتخصصين العاملين مع الأطفال.
4. **التطبيق العملي للإنصات التعاطفي الفعال: سيناريوهات واقعية وألعاب تبادل أدوار لممارسة الطريقة:** اكتسب الخبرة العملية عبر المشاركة الفعالة في أنشطة متنوعة، مثل خوض مناقشات واقعية حول سيناريوهات مختلفة، ولعب ألعاب تبادل الأدوار، والمشاركة في اختبارات وتمارين تأملية. إنها فرصتك لامتلاك زمام رحلتك التعليمية من خلال ممارسة ما اكتسبته من دراسة هذا الدليل.

من خلال استكشاف هذا الدليل، ستتعرف على الدور القوي الذي يمكن أن يلعبه الإنصات التعاطفي الفعال في تعزيز الروابط والعلاقات مع الأطفال. فهو يركز بشكل أساسي على بناء جسر من التفاهم بين الكبار والأطفال في عالمٍ يزداد رقمناً يوماً بعد يوم.

1. فهم الإنصات النشط التعاطفي: الإطار النظري

لنبدأ باستكشاف بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالإنصات النشط التعاطفي.

التواصل اللفظي وغير اللفظي

التواصل جانب معقد وأساسي من عملية التفاعل الإنساني تعود أصوله إلى أقدم الأزمنة التي عاش فيها الإنسان. وكلمة تواصل بالإنجليزية "communication" أصلها اللفظ اللاتيني "communis" ومعناه "مشترك"؛ والتواصل عبارة عن قناة تتبادل من خلالها المعلومات والأفكار والمشاعر ليتشكل بذلك حجر الأساس للعلاقات الإنسانية¹.

وقد قدم لنا العلماء وجهات نظر مختلفة حول عملية التواصل. فقد وصف بعضهم التواصل بأنه نقل المعلومات بين المرسل والمتلقي²، ووصفه البعض الآخر بأنه التفاعل المتبادل الذي ينطوي على رسائل أو بيانات³. والعملية بأكملها تستلزم تعاون أطرافها من أجل إيصال المفاهيم والعواطف، بما في ذلك المرسل والمتلقي ومجموعة من إشارات التواصل⁴.

إن البحث الذي أجراه "غابور" وآخرون مؤخرًا يتعمق في تشريح عملية التواصل؛ حيث كشف عن أن 7% فقط منها يعتمد على المحتوى اللفظي، في حين أن 38% يشتمل على الفروق الصوتية الدقيقة، مما يعني أن 55% المتبقية مشروطة بالإشارات غير اللفظية. وتعتمد المحادثات على أقل من 35% من التواصل اللفظي؛ فالأولوية هنا للإشارات غير اللفظية⁵.

فالتواصل يعلو على كونه مجرد قناة لمشاركة المعلومات، ويتجاوز ذلك الدور البسيط ليكون بمثابة الرابط الذي يجمعنا معًا؛ فيمزج اللغة بالإيماءات، ويكسر الحواجز اللغوية، ويشكل أساس رحلتنا الجماعية ك بشرية.

والتواصل غير اللفظي يشمل مجمل تعبيرات الفرد وأفعاله أثناء عملية التفاعل، باستثناء الكلمات المنطوقة. ويشمل ذلك مجموعة واسعة من الإشارات ولغة الجسد المستخدمة عند نقل الرسائل⁶. وفي ذلك العالم الكبير، يكمن التواصل غير اللفظي في حركات عين الفرد، وإيماءات الوجه واليد، ولغة الجسد؛ وكلها تنقل مشاعر ومواقف عميقة متعلقة بالمعلومات التي يتم نقلها⁷.

التعاطف

عندما نتحدث عن التعاطف، فنحن نعني القدرة على الشعور بمشاعر الآخرين وفهم سلوكهم وإيصال ذلك الفهم إليهم⁸.

وإظهار التعاطف أثناء التواصل مع الآخر يعني أن نعرفه أننا نستشعر نفس المشاعر التي يشعر هو بها وأنها نضع أنفسنا في محله وأنها ندخل ولو للحظة داخل عقله⁹، وندرك - من وجهة نظر المتحدث - ما يحاول هو إيصاله لنا. وعلينا أن نزيد على ذلك بأن نعرف المتحدث أننا نرى الأشياء من وجهة نظره¹⁰.

وتجدر الإشارة إلى أن التعاطف بمعنى Empathy يختلف عن العطف بمعنى Sympathy والرحمة بمعنى

بيفر، 2002

² زالفانوس، 2008

³ بابينيوتيس، 2005

⁴ د. مانوداوافا، 2008

⁵ غابور وباريتز وريبانوفيتشي، 2014

⁶ مانداي، 2014

⁷ غابور وباريتز وريبانوفيتشي، 2014

⁸ لام وكولوميترو والامباراميل، 2011

⁹ مؤسسة غوردون الدولية للتدريب، 2011

¹⁰ روجرز وفارسون، 1957

Compassion، رغم أن الكلمات الثلاثة غالبًا ما تُستخدم كترادفات للتعبير عن المعنى نفسه. مفهوم العطف Sympathy والرحمة Compassion تمثل نهجًا أكثر سلبية، أما التعاطف Empathy فيستلزم جهدًا أكثر نشاطًا وفعالية لفهم الآخر¹²¹¹.

وفي سياق العلاقات بين البالغين والأطفال، يشير التعاطف إلى قدرة البالغين على وضع أنفسهم في مكان الأطفال ورؤية العالم من وجهة نظرهم وفهم تجاربهم. وهذا أكثر صعوبة في العلاقات بين البالغين والأطفال لأنه ينطوي على تطبيق هذا الفهم التعاطفي على الاحتياجات التنموية الفريدة لكل طفل. عادةً ما يكون الأطفال في مرحلة نمو وتطور، وغالبًا ما يفتقرون إلى المفردات العاطفية والمهارات المعرفية للتعبير عن مشاعرهم بطلاقة. وهذا يعني أنه يجب على البالغين استخدام شكل حساس للغاية من أشكال التعاطف، وهو شكل يمكن أن يسد الفجوة بين قدرة الطفل المحدودة على التعبير عن نفسه وعمق تجاربه العاطفية. ومع ذلك، فالأمر جدير بالجهد المبذول من أجله، لأن البالغين يستطيعون من خلال تعزيز التعاطف كجانب أساسي في علاقاتهم مع الأطفال أن يمدوهم بأساس متين لتوصيل تجاربهم العاطفية، مما يعود على نموهم بتأثير إيجابي¹³.

الإنصات النشط والإنصات النشط التعاطفي

الإنصات النشط أسلوب تواصل يقوم على الاهتمام عن كثب بالإشارات اللفظية وغير اللفظية للشخص الآخر، بما في ذلك كلماته ونبرة صوته ولغة جسده والرسالة الشاملة التي يود إيصالها وذلك من أجل التوصل إلى فهم أفضل لمنظوره. ويقوم مستخدم أسلوب الإنصات النشط في الوقت نفسه باستخدام كلماته ولغة جسده ليبيدي للآخر أنه مهتم اهتمامًا حقيقيًا بفهم رسالته¹⁴. وقد أطلق على هذا الأسلوب اسم "الإنصات النشط" العالم "كارل روجرز"، أحد أعظم علماء النفس في القرن العشرين¹⁵. ويكون الهدف الرئيسي للمستمع في استخدامه لهذا النوع من الاستماع هو محاولة فهم وجهة نظر المتكلم. ويُمكن للمستمع أيضًا محاولة تخيل نفسه في مكان الآخر.

ولكن كيف يختلف الإنصات النشط عن الإنصات المعتاد؟ الفرق يكمن فعليًا في كلمة "نشط". فالاستماع السلبي يشبه شارعًا أحادي الاتجاه، حيث يومئ المستمع برأسه على ما يتلقاه من دون طرح الأسئلة أو مشاركة الأفكار. وقد يضع ذلك المتحدث في حيرة مما إذا كان المستمع قد فهم الرسالة حقًا. أما الإنصات النشط فهو تغيير ثوري لعملية التواصل. فالمستمع هنا لا يسمع كلمات المتحدث فحسب، بل يستجيب له بطرق تُظهر أنه يفهم حقًا التجربة التي يمر بها المتحدث. وعلى حد تعبير "روجرز" وشريكه في الكتابة "ريتشارد إيفانز" في 1957، عند استخدام أسلوب الاستماع النشط، فإن المستمع "لا يستوعب الكلمات الملقاة على مسامعه بسلبية. بل يحاول المستمع النشط فهم الحقائق والمشاعر التي تحملها الكلمات التي يسمعها، ويحاول من خلال الاستماع أن يساعد المتحدث على حل مشاكله الخاصة."

وثمة نقطة أخرى لا بد من التأكيد عليها عند قراءة كلمات "روجرز" هذه، وهي عبارة "يساعد المتحدث على حل مشاكله الخاصة". فالإنصات النشط يستلزم سماع الآخر بعقل منفتح من دون أن يحضر لديك بالضرورة حل فوري للمشكلة. ومع ذلك، يُمكن لهذا الأسلوب أن يؤدي فعلاً إلى تحولات إيجابية للأفراد. وكما يقترح "روجرز"، عندما يتلقى الشخص استماعًا يقظًا وفريدًا، فإنه يصبح أكثر نضجًا من الناحية العاطفية وانفتاحًا على تجاربه وأقل دفاعية في أسلوبه وأكثر ديمقراطية. عندما يُنصت أحد إلى الشخص بطريقة حساسة، فإنه يميل إلى الاهتمام بأفكاره وعواطفه بدرجة أكبر مما يسهل عليه التعبير عنها بشكل أوضح. كما أنه يصبح أقل قلقًا بشأن تعرض أفكاره للانتقاد، ويشعر بثقة أكبر في مشاركة تلك الأفكار. وفي الوقت نفسه، تجدر الإشارة إلى أن عملية الإنصات النشط تدفع بالمستمع نفسه

¹¹ تشير، 2022

¹² جيفري، 2016

¹³ ستيرن وبوريلي وسمايلي، 2015

¹⁴ كامبيل، 2021

¹⁵ أوين، 2022

إلى عملية تغيّر شخصي. فالاستماع يمتاز من بين مختلف الأنشطة بأنه محفز للعلاقات الإيجابية العميقة وبأنه يمتلك القدرة على التأثير إيجابيًا على توجهات المستمع ومواقفه¹⁶.

تخيل طفل يشارك أحدًا تفاصيل يومه الدراسي. الاستماع السلبي قد يكون على شكل إيماءة خاطفة أو "حسنًا" لا يتبعها أي شكل من أشكال التفاعل. لكن الإنصات النشط يأخذ عملية التواصل إلى مستوى أعلى. كأن يقول الشخص البالغ مثلًا: "يبدو من كلامك أنك قضيت يومًا ممتعًا استكشفت فيه أشياء جديدة!" وبهذه الطريقة يفهم الطفل أن الشخص البالغ لا يجلس متلقياً الكلمات التي تسقط على مسامعه فحسب، بل يكون لمحّة حيّة عن التجارب التي مر بها ذلك الطفل. ما أهمية الإنصات النشط إذا؟ إنه يخلق مستوى أعمق من التواصل بين الطفل والشخص البالغ. ويؤكد للطفل أن أفكاره ومشاعره موضع تقدير وفهم.

ولا عجب في إطارنا هذا أن نجد أن التعاطف عنصر حيوي في عملية التواصل لما يتبعه من تواصل عاطفي مع الآخر من خلال التماهي والتراحم والفهم والشعور والتبصر. لهذا تشير أحدث الأدبيات إلى الاستماع النشط باستخدام مصطلح الإنصات النشط التعاطفي.

والإنصات النشط التعاطفي يهتم بدرجة أكبر ببناء صلات قوية مع الآخر والوصول إلى فهم حقيقي لما يحتاج إليه الآخر ويريده ويفكر فيه. من خلال الغوص تحت سطح الكلمات المنطوقة، يتضمن الإنصات النشط التعاطفي فهم الأسباب والكيفية الكامنة وراء تلك الكلمات، مما يسمح لنا بالتواصل مع التجربة العاطفية للشخص وتوسيع نطاق تعاطفنا. وهذا النوع من الاستماع لا يتوقف فقط عند المعنى الواضح أو حتى الضمني للكلمات؛ بل يصل إلى المشاعر الكامنة وراءها.

ومن خلال الانخراط في عملية الإنصات النشط التعاطفي، ننجح في إيجاد مساحة آمنة يمكن للأفراد فيها التعبير عن ذواتهم الحقيقية بكل ارتياح. وهذا الأساس يمهد الطريق للتواصل الصادق والمنفتح بين المتحدث والمستمع¹⁷.

الإنصات النشط التعاطفي طريقة منظمة تتضمن أساليبًا معينة للاستماع وطرح الأسئلة. وسنستكشفها معًا في الفصل التالي.

¹⁶ روجرز وفارسون، 1957
¹⁷ فينغويتشاي، 2021

2. المواقف الرئيسية والاستراتيجيات العملية للإنصات للنشط التعاطفي الناجح

المواقف الرئيسية لتعزيز الروابط التعاطفية: الصدق والتعاطف والتقدير الإيجابي غير المشروط

يجب التأكيد على أن الإنصات للنشط يجب أن ينبع من المواقف التأسيسية للبالغين لكي يكون فعالاً حقاً. إذ لا يُمكن استخدام الإنصات للنشط بنجاح كطريقة للتواصل إذا كانت المعتقدات الأساسية لدى البالغين تتعارض مع مبادئه الأساسية. وإن حاول المرء استخدامه في ظل هذا التعارض، فسوف تبدو التصرفات الناتجة غير صادقة وعبثية، وسينتبه الأطفال إلى ذلك على الأرجح¹⁸.

هناك ثلاثة مواقف أساسية يجب على البالغين تبنيها في جميع علاقاتهم، بما في ذلك علاقاتهم مع الأطفال، قبل استخدام الإنصات للنشط التعاطفي: الصدق والتعاطف والتقدير الإيجابي غير المشروط. وقد أشار "روجرز" في الأصل إلى هذه المواقف على أنها "الشروط الأساسية" اللازمة لكي ينجح المعالجين في مساعدة عملائهم بشكل فعال. ومع ذلك، شدد "روجرز" أيضاً على أن هذه السمات نفسها لا بد من أن تكون حاضرة في "الشخص الذي يعيش بكامل طاقته". وبالتالي، أصبحت هذه الصفات الثلاثة مرتبطة بإطار أوسع للعلاقات الإنسانية، وأثبتت أنها توجيهات لا تقدر بثمن للبالغين الذين يتطلعون إلى بناء علاقات مثرية ومعززة مع الأطفال.

(a) **الصدق:** يقول "روجرز" أن الصدق (الذي يعرف أيضاً في الأدبيات الأكاديمية بـ"الأصالة" أو "التطابق") هو الصفة الأهم. والصدق ينطوي على قدرة المرء على التعبير عن أفكاره وعواطفه بصراحة في سياق العلاقة. ويضمن أن كل طرف في العلاقة قادر على أن يكون على طبيعته وأن يشارك أفكاره وخبراته من دون القلق من أن يتعرض إلى الأحكام أو اللوم. وهي حالة يمكن فيها لكل من الأطفال والبالغين أن يكونوا على طبيعتهم بكل ارتياح أثناء التفاعل من دون الحاجة إلى ارتداء أقنعة مختلفة للحصول على القبول¹⁹. وهذا الصدق يخلق بيئة يمكن فيها لكل الطرف التأثير على الآخر والتأثير في حياته مما يعزز الانفتاح والتواصل²⁰ مع بناء أساس من الثقة. وفي هذا السياق، تعني العلاقة الصادقة بين البالغين والأطفال أن يوجه البالغون الأطفال بدلاً من أن يحاولوا التحكم بهم، مما يتيح لهم مساحة لاكتشاف حقائقهم الخاصة وتقبل ذواتهم الحقيقية.

(b) **التعاطف:** ولا عجب في أن التعاطف يلعب دوراً حاسماً في تحديد العلاقات التي يمكن أن يزدهر فيها الإنصات للنشط التعاطفي. فالبالغون الذين يتحلون بالتعاطف ينخرطون في عملية الإنصات للنشط ويبدلون جهداً لفهم مشاعر الطفل وتجاربه من وجهة نظره²¹. ولا يفرضون وجهات نظرهم الخاصة على ما يعبر عنه الطفل بصراحة. وفي هذا السياق، فالتعاطف باعتباره جزءاً لا يتجزأ من الثقافة العامة المحيطة بالتفاعلات بين البالغين والأطفال يمكنه أن يساهم في تطوير روابط عاطفية قوية. وهذه الظروف مثالية لممارسة الإنصات للنشط التعاطفي.

(c) **التقدير الإيجابي غير المشروط:** التقدير الإيجابي غير المشروط جانب أساسي آخر من جوانب نظرية "روجرز" وهو يتضمن قبول الطفل وتقديره بإخلاص من دون أي شروط، وبغض النظر عن سلوك الطفل

18

روجرز، 1957

¹⁹ هيسلوب، 1992

²⁰ غايلين/ 1996

²¹ روجرز، 1980

وأفعاله²². إن فكرة التقدير الإيجابي غير المشروط تؤكد على إظهار الاحترام الودي غير الاستحوادي للفردية التي يتميز بها كل إنسان²³. هذا النهج هادف وعملي في الوقت ذاته، مما يدل على الرغبة الحقيقية في التواصل²⁴. وثمة عدة طرق مقترحة للتخلي بهذه السمة. أولاً، تعديل الكلمات لتخفيف النقد بالطمين يظهر أن الاحترام الأساسي باقٍ وثابت رغم عدم الموافقة على التصرفات²⁵. ثانياً، التركيز على المشاعر وتوجيه الأطفال للتفكير في أفعالهم يعزز الشعور الإيجابي بالقيمة الذاتية²⁶. وأخيراً، تنمية ثقافة تتسم بالتقدير الإيجابي غير المشروط في العلاقات الإنسانية أمر أساسي ولا بد من أن تدعمه تأكيدات أخرى مثل الإيمان بالنمو رغم حدوث الأخطاء²⁷.

الاستراتيجيات العملية للإنصات النشط: التعليقات التعاطفية - الأسئلة المثمرة - إعادة الصياغة (أسلوب "LAFF")

من تقنيات الإنصات النشط المشهورة على نطاق واسع: أ) استخدام التعليقات التعاطفية وب) طرح أسئلة مثمرة وج) إعادة صياغة كلام المتحدث لإظهار الانتباه وتأكيد الفهم²⁸.

أسلوب "LAFF" الذي قدمه واختبره "ماكنوتون" وآخرون تقدم طريقة عملية للتفاعل بين طرفين أثناء تقييم وجهات نظرهما. وقد اختُبرت هذه الاستراتيجية على العلاقات بين المعلمين والوالدين لكن يمكن تطبيقها في علاقات مختلفة، بما في ذلك العلاقات بين البالغين والأطفال.

الحرف الأول وهو "L" يرمز في الإنجليزية إلى "Listen" أي "الإنصات". التعاطف والتعبير عن الاحترام

(باستخدام التعليقات التعاطفية)

بدءاً بحرف "L" الذي يرمز إلى "الإنصات"، يجب على البالغين الاستماع إلى الأطفال والتعاطف معهم والتعبير عن احترامهم لهم. وهذا يتضمن الإنصات بعناية إلى المخاوف التي يعبر عنها الطفل والاستجابة بتعاطف وتفهم. وإظهار الاحترام يستلزم شكر الطفل على التواصل مع الشخص البالغ، والتركيز على الطفل، واستخدام لغة الجسد وتعبيرات الوجه المناسبة للموقف. وإليك بعض العبارات المفيدة التي يُمكن استخدامها في هذه الخطوة تحديداً: "ما الذي تود أن نتكلم عنه؟"؛ "أنهم سبب قلقك، فهذه مسألة جادة"؛ "إنني أقدر مجيئك للتحدث معي عن ذلك" ... الخ.

الحرف الثاني وهو "A" يرمز في الإنجليزية إلى "Ask" أي "طرح الأسئلة المثمرة".

وخطوة "طرح الأسئلة" تتضمن كما يوحي اسمها بطرح أسئلة هادفة وجمع الأفكار عن المسألة التي يتحدث عنها الطفل. وهذا الاستفسار الذي يتم باحترام وتقدير يساعد المستمع على فهم المسألة من وجهة نظر الطفل. وبما أن تحقق الفهم لا يمكن أن يتم إلا من خلال استكمال المحادثة، يُنصح بتجنب طرح الأسئلة المغلقة، أي الأسئلة التي لا تتطلب إلا الإجابة بـ"نعم" أو "لا" في خطوتنا هذه. والأفضل بدلاً من ذلك أن تطرح أسئلة المتابعة، مثل: "ما الذي يمكنك أن تخبرني به غير ذلك لكي تساعدني أن أفهم؟"؛ "ماذا كنت سأرى لو أنني كنت معك في الموقف؟"؛ "لنتحدث باستفاضة عن _____ (الشخص/الموقف/التصرف المعني)؟"؛ "بم شعرت

في ذلك الموقف؟"؛ "لماذا تعتقد أن _____ (الشخص/الموقف/التصرف المعني) قد تصرف/جرى/حدث بهذا الشكل؟"؛ "هل انتهى الموقف النهائية التي كنت تتوقعها؟ لماذا/لم لا؟". كل هذه خيارات أكثر

²² روجرز، 1957

²³ روجرز، 1959

²⁴ هيسلوب، 1992

²⁵ تشيري، 2018

²⁶ العلاج النفسي الفعال، 2015

²⁷ ماكماهون، 2013

²⁸ ماكماهون وفوستال، 2010

فائدةً في هذه الخطوة. حتى لو لم يستطع الطفل الإجابة على هذه الأسئلة، فستشجعهم على الأقل على التفكير بتمعن فيما يحاولون إخبارنا به وتنظيم أفكارهم بحيث يكون من الأسهل عليهم مصارحتنا²⁹.

الحرفين الأخيرين وهما "FF" يرمزان في الإنجليزية إلى "Focus" أي التركيز على الأمور المعبر عنها و"Find"، أي تحديد الخطوة الأولى.

بالانتقال إلى الحرفين الأخيرين من اسم الاستراتيجية، فأولهما يرمز إلى "تركيز" الشخص البالغ على استعراض المسألة من خلال إعادة صياغة المعلومات المعبر عنها لضمان الدقة، مع التبدل على الإنصات النشط. ويمكنك كبدائية أن تستخدم عبارة كهذه مقدمة لإعادة الصياغة: "أمل أن أكون قد فهمتك بدقة، وأظن أن ما تقصده هو أن...". من الضروري أن تكون إعادة الصياغة موجزة ودقيقة من دون إغفال أي تفاصيل مهمة، وفي الوقت نفسه الحرص على عدم إقحام آرائنا أو تفسيراتنا أو افتراضاتنا الخاصة فيما قاله الآخر. وفي ختام إعادة الصياغة، يمكنك طرح سؤال مثل "هل فهمتك فهمًا صحيحًا؟" لكي يتأكد البالغ من أنه قد فهم المعنى المقصود بدقة.

أما الحرف الأخير فيرمز إلى "تحديد" الخطوة الأولى لمعالجة المشكلة. تكون هناك حاجة لاتخاذ إجراءات فورية إذا كان الموقف خطيرًا، ولكن معظم المسائل تحتاج إلى جمع المزيد من التفاصيل والنظر فيها بتأنٍ. لا بأس في هذه المرحلة أن يأخذ البالغون بعض الوقت للتفكير في الخطوات التالية بدلاً من اتخاذ إجراء على الفور. ومع ذلك، من الضروري إبلاغ الطفل بأننا سنتخذ بالفعل خطوات لمساعدته. ولهذا السبب، يُستحسن استخدام صياغة تتضمن عبارة "الخطوة الأولى"، مثل: "أعتقد أن الخطوة الأولى التي علينا القيام بها هي الحصول على مزيد من المعلومات، ثم نفكر في الحلول الممكنة معًا"؛ أو "كخطوة أولى، أود مقابلة _____ (معلمك/ولي أمر صديقك/مدير المدرسة... إلخ). أريد أن أعرف ما قد _____ (يراه/راه/يعرفه/سمعه/عرفه) ذلك الشخص. وبعد ذلك، سنخطط ما علينا فعله في الخطوة التالية"³⁰.

²⁹ كولي، 2023
³⁰ ماكماهون وفوستال، 2010

3.

تطبيق الإنصات التعاطفي الفعال في التفاعلات اليومية: أمثلة

على الإنصات النشط التعاطفي في بيئات مختلفة

قد يبدو الإنصات النشط التعاطفي مألوفًا، لكن وضعه موضع التنفيذ ليس مهمة بسيطة. إذ يُمكن أن تنشأ العديد من العقبات عند محاولة الاستماع إلى الآخر بصدق وتفاعل وتعاطف. والتعقيد المحتمل يصبح أكثر وضوحًا عندما لا يكون الآخر شخصًا بالغًا، بل طفلًا.

كما ذكرنا سابقًا، من المهم أن يعتمد الإنصات النشط الفعال على اهتمام حقيقي بالمتحدث. ومع ذلك، فإن متطلبات الحياة اليومية والتزاماتها جنبًا إلى جنب مع الإجهاد الذي تجلبه غالبًا ما تعيق البالغين عن التفاعل بانتباه وحضور مع الآخرين، بما في ذلك الأطفال. فالتعب بسبب يوم شاق أو مهام مملّة أو ضغوط مهنية قد يؤدي إلى استجابات سطحية، وهذا لا يترك إلا مساحة بسيطة جدًا للإنصات الصادق.

وكما أشرنا، فهذه التفاعلات العابرة لا تمر من دون أن يلاحظها المتحدث، سواء على المستوى الواعي أو اللاواعي. ويؤكد "روجرز" أن اهتمام المستمع إذا بدا غير صادق يمكنه أن يُثني المتحدث عن التحدث بصراحة في المستقبل.

بالإضافة إلى ذلك، ينطوي الإنصات النشط على مخاطر شخصية. إن فهم مشاعر الآخر وتجاربه إلى الدرجة التي نستطيع عندها وضع معتقداتنا وأنماطنا الشخصية جانبًا ولو مؤقتًا عملية صعبة وغير مريحة. لكنها على الرغم من صعوباتها تعود علينا بفوائد عدة. فالإنصات النشط التعاطفي لا يعزز الروابط العميقة والإيجابية فحسب، بل يحفز أيضًا تحولًا ثوريًا في مواقف المستمع نفسه مما يعزز نموه الشخصي³¹.

وصحيح أن الإنصات النشط التعاطفي ليس سهلاً، إلا أنه بالتأكيد ليس مستحيلًا. فنحن نستطيع إتقان هذه المهارة مع الممارسة والصبر. والمكافآت العائدة من ذلك لا تشملنا نحن فحسب، بل تُؤتي بثمارها على جميع شركائنا في التواصل سواء كانوا بالغين أو أطفالًا!

الإنصات النشط التعاطفي في البيئات التربوية والتعليمية والمهنية

كما ذكرنا فيما سبق، يرتبط الإنصات النشط التعاطفي ارتباطًا وثيقًا بالمواقف التي يتبناها الشخص، أي الصدق والتعاطف والتقدير الإيجابي غير المشروط، وكذلك بالاستراتيجيات السلوكية المحددة كما شرحناها في سياق أسلوب "LAFF". كل هذه العوامل مهمة في العلاقات التي يبنيناها مع الأطفال والوالدان والمعلمون والمتخصصون الذين يعملون مع الصغار. ونذكر لك فيما يلي بعض الأمثلة العملية الإضافية للمساعدة في فهم السياق والطريقة التي يمكن للبالغين من خلالها تطبيق مبادئ الإنصات النشط التعاطفي عند الاستجابة للأطفال.

أمثلة عملية في التربية الأسرية

مثال 1

الطفل: أمي/أبي، لا أعرف ماذا أفعل. تغير كل شيء فجأة ولا أفهم لماذا لم يعد صديقي (أصدقائي) في المدرسة يتحدث معي. حتى أنهم حذفوني من الدردشة الجماعية التي كنا فيها على تطبيق "واتساب". لا أفهم ما الذي فعلته. أشعر بإحباط شديد.

في هذا المثال، الطفل يعبر عن مشاعره ويختار أن يشاركها مع والديه. الطفل يواجه موقفًا يسبب له إحباطًا شديدًا. ومحاولة فهم

الطفل وعواطفه يشكل الخطوة الأولى الضرورية في تقديم الدعم. باستخدام عبارة "أنا أيضًا كنت سأشعر بإحباط شديد لو كنت في الموقف نفسه"، يمكن للأب/الأم الإقرار بمشاعر طفله من دون التشكيك فيها. الإحباط شعور إنساني عالمي، وتجربته بين حين وآخر أمر طبيعي. والجملة السابقة تصور بإيجاز مفهوم "الصدق" و"التعاطف".

علاوة على ذلك، كما تقترح تقنية "LAFF"، فإن الطريقة الفعالة التي يمكن للأب والأم من خلالها التحلي بالإنصات التعاطفي لطفلهما هي الانخراط في المحادثة باستخدام لغة الجسد. على سبيل المثال، تشير الإيماءة أو الحفاظ على التواصل البصري أثناء المناقشة إلى أن الأب أو الأم حاضران بوجدانهما ومهتمان فعلاً بمخاوف الطفل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للأهل من أجل فهم مشاعر الطفل أن يطرحوا أسئلة تتعلق بمشاعره، مثل "بم تشعر حيال هذا الموقف؟" أو "هل هناك شيء يمكن أن يطيب خاطرك؟". من خلال هذه الأساليب، يقيم الوالدين مساحة ثقة وصرحة بينهما وبين الطفل مما يمكن الطفل من التعبير بحرية عن مشاعره بكلماته الخاصة.

مثال 2

الطفل: توقفت عن مرافقة صديقي. وطلبت أيضًا من أصحابنا الآخرين في المدرسة أن يتوقفوا عن مرافقته. كما أننا حذفناه من الدردشة الجماعية التي كنا فيها على تطبيق "واتساب". كنت منزعجًا جدًا لأنه كذب عليّ وأردت أن أفعل شيئًا ما. لكنه الآن وحده ولا يتكلم إلى أحد، وأشعر بالذنب حياله بدرجة ما.

في هذا المثال، يشارك الطفل شيئًا يبدو أنه يزعجه. فقد شعر بالغضب سابقًا ويبدو أنه يشعر بالندم على الموقف الواقع بينه وبين صديقه. التأكيد على عاطفة الطفل خطوة أولى ضرورية كما قلنا سابقًا. فلا بد من أن يتعرف الطفل على عواطفه ويصنفها. على سبيل المثال، يُمكن للطفل أن يفهم عواطفه بدرجة أفضل إذا سألناه عن ما يشعر به تجاه تصرفاته. لكن انتقاد الطفل بسبب مشاعره لن يؤدي على الأرجح إلى نتائج محمودة. يمكن للوالدين بدلًا من ذلك أن يساعدوا الطفل على التواصل مع مشاعره والتعرف على المشاعر التي قد يمر بها الطفل الآخر في هذا السيناريو.

أمثلة عملية في التدريس

مثال 1

اكتشف المعلم بعد التواصل مع أولياء أمور بعض الطلاب، أن هناك دردشة جماعية بين الطلاب على أحد تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل "واتساب" على سبيل المثال. في هذه المجموعة، ينشر بعض الطلاب صورًا لزميل لهم مع تعليقات ساخرة وملاحظات مهينة. بعبارة أخرى، يشهد المعلم حالة من التنمر الإلكتروني.

يُحتمل في هذا السيناريو بالتحديد أن يكون لدى المعلم مشاعر مختلطة تجاه كل من الطلاب الذين شاركوا في هذا السلوك والطالب الذي كان مستهدفًا به. ومع ذلك، لا بد للمعلم من أن يدرك أحاسيسه هو ويحرص على أن مشاعره تجاه الطلاب لم تتغير بسبب سلوكهم. أحد الأساليب المفيدة التي يمكن للمعلم اعتمادها في البداية مع الأطفال المشاركين في هذا الفعل هو "تعديل الكلمات". فبدلًا من أن يقول: "لقد كان سلوكك محرّجًا وغير مقبول"، يُمكنه أن يقول: "إنني أقدر موقفك

وسأظل أقدره دائماً، لكنني شعرت بخيبة أمل بسبب تصرفك." وبهذه الطريقة يتجنب المعلم انتقاد الطلاب مباشرة، بل يعرف عن رفضه لهذا السلوك المحدد الذي ارتكبه.

وبالمثل، يمكن لاستراتيجية "LAFF" أن تكون أداة قيمة في يد المعلم للتحدث مبدئياً مع الطالب الذي استهدفه زملاؤه بسلوك التنمر. الخطوة الأولى والأهم في هذه الاستراتيجية كما أشرنا سابقاً هي أن يستمع المعلم باهتمام إلى الطالب من خلال تطبيق مبادئ التعاطف. "شكراً لمجيبك اليوم للتحدث معي"، و"أنا أقدر ثقتك واستعدادك للتحدث معي عما حدث"، و"أنت شجاع جداً لأنك اخترت التحدث عن شيء مهم لهذه الدرجة بالنسبة إليك"... كلها عبارات تعترف للطالب بالشجاعة لأنه قرر التحدث عن مشاعره وتظهر أيضاً استعداد المعلم للوقوف إلى جانب الطفل. وبعد ذلك، إذا كان الطفل على استعداد للتحدث عن تجاربه، جاز للمعلم أن ينتقل إلى الخطوة التالية المتعلقة بطرح الأسئلة المفتوحة من أجل فهم منظور الطفل ومشاعره بشكل أفضل. وبهذه الطريقة، تنشأ مساحة آمنة يمكن فيها للطفل أن يعبر عن عواطفه وللمدرس أن يفهم ما يمر به الطفل في الوضع الحالي. واتباع مبادئ الإنصات النشط التعاطفي، يمكن للمعلم الانتقال إلى الخطوات النهائية من استراتيجية "LAFF" من خلال تلخيص ما يقوله الطفل وإعادة صياغته والتأكد من فهمه للموقف بدقة، وطمأنة الطفل بأن المعلم سيتخذ خطوات إضافية من أجل فهم الموقف بصورة أوضح وإيجاد حل ممكن. وهذا النهج يساعد في وضع خطة تدخل ودعم دقيقة. والمثال الذي عرضناه هنا يتطلب اتخاذ إجراء فوري وتصرف سريع من جانب المعلم. والبحث عن مصادر مناسبة للمساعدة ضروري لضمان التدخل والدعم المناسبين لجميع الأطفال المشاركين في هذا السيناريو الافتراضي.

أمثلة عملية في البيئات المهنية

مثال 1

يقوم أحد المتخصصين بتنفيذ برامج تعليمية وقائية للطلاب فيما يتعلق بعدد من الموضوعات المختلفة المتعلقة بالأطفال. وأثناء العرض التقديمي، يستخدم أحد الطلاب/الأطفال هاتفه المحمول ويمتتع عن المشاركة في الجلسة التعليمية.

يُمكن لاستراتيجية "LAFF" السلوكية أن تقدم أفكاراً مفيدة لمعالجة هذا الموقف. تتضمن الخطوة الأولى بدء محادثة مع الطفل والإنصات باهتمام إلى وجهة نظره. ولتعزيز الإنصات النشط، يمكننا استخدام لغة الجسد والحفاظ على التواصل البصري والإيماء أثناء المناقشة للتعبير عن اهتمامنا وانتباهنا. وهناك جانب حاسم آخر وهو طرح الأسئلة على الطفل مما يسهل تكوين فهم أعمق لوجهة نظره. وفي هذه الحالة بالتحديد، هذه أمثلة على الأسئلة التي يُمكن طرحها: "لاحظت أنك كنت أقل تفاعلاً أثناء العرض التقديمي. أهنئك ما يزعجك؟"؛ أو "ما رأيك في العرض التقديمي؟ هل كان هناك شيء مختلف تود منا أن نناقشه؟". وبعدها من الضروري بنفس القدر أن يتحقق البالغ من فهمه للمحادثة التي تدور بينه وبين الطفل. ويُمكن تحقيق ذلك من خلال إعادة صياغة كلمات الطفل، واستخدام عبارات مثل: "أريد التأكد من أنني قد فهمت كل ما قلته، لذا أريد أن أتأكد منك أن..." أو "دعني أستوضح منك أن ما فهمته كان صحيحاً بأنك تقصد...". والمرحلة الأخيرة من الاستراتيجية معنية باستجابة الشخص البالغ للمسألة المطروحة. وحسب شدة المشكلة، على البالغ أن يقرر ما إذا كان سيتعامل معها على الفور أو في وقت لاحق.

مثال 2

أحد المتخصصين ينفذ برنامجًا تعليميًا وقائيًا للطلاب يتعلق بالاستخدام الآمن للإنترنت يتوجه لزيارة إحدى المدارس لتقديم عرض تفاعلي. بعد العرض التقديمي، يقترب طالب من المتخصص ويصارحه بمشكلة تخصه. فالطالب يتلقى رسائل مسيئة ومهينة من مرسل غير معروف وهو لا يعرف كيف يتعامل مع المشكلة.

لا بد من أن نفهم أن التصريح بهذه التحديات عادةً ما يكون صعباً للغاية على الطفل. وقد تتنازع الطفل عندما يواجه مثل هذه الشدائد مشاعر شديدة مثل الحزن والخوف والقلق والغضب والشعور بالذنب. والواجب الأسمى الذي لا بد للمتخصص في هذه الحالة أن يقوم به هو تقديم الدعم والاستماع باهتمام إلى مخاوف الطفل. ولا بد من إنشاء مساحة آمنة تكتنفها الثقة يستطيع الطفل فيها التعبير عن نفسه بصراحة وانطلاق. ويجب إلى جانب ذلك طمأنة الطفل بأنه غير مسؤول عن الموقف. ويُمكن للبالغ أن يناقش مع الطفل الخطوات العملية لحماية نفسه والنصائح حول شبكة الدعم المتوفرة له. ومن الضروري تصديق مشاعر الطفل وتأكيداها من دون التشكيك فيما يقوله. ومن خلال عبارات مثل "ما تحكيه لي مهم للغاية، وسنحتاج إلى طلب العون لكي نساعدك بأفضل طريقة ممكنة"، يستطيع المتخصص أن يعبر للطفل عن فهمه لخطورة الموقف ويبلغه بأنه سيطلب المساعدة المناسبة.

4. التطبيق العملي للإنصات التعاطفي الفعال: سيناريوهات الحياة

الواقعية وأنشطة لعب الأدوار لممارسة المنهجية

والآن دعونا نحول الكلام النظري إلى عملي! صممنا في هذا القسم بعض التمارين التفاعلية لمساعدتك على اكتساب فهم عملي للمفاهيم التي استكشفتها في الأقسام النظرية السابقة من الدليل.

ولعل هذا القسم هو الأكثر أهمية في الدليل لأنه يشجع ما نسميه "التعلم النشط". ولكي تتمكن من تطبيق الأساليب والمفاهيم التي قدمناها لك في هذا الدليل تطبيقاً فعالاً في الحياة الواقعية، من الضروري ألا تقرأها وتحفظها فقط كنظرية مجردة. وعليك بدلاً من ذلك أن تفهم هذه المفاهيم وتفكر فيها وتتولى زمامها وتمارسها. وهنا تظهر لنا أهمية "التعلم النشط"، فهو "عملية إشراك (المتعلمين) في عدد من الأنشطة التي تدفعهم للتفكير في الأفكار وكيفية استخدامها"³². وقد اخترنا لك في هذا السياق تمارين عملية مثل سيناريوهات الحياة الواقعية وأنشطة لعب الأدوار وقدمناها لك في هذا القسم لكي تستكشفها.

هذه التمارين تفاعلية ويُمكن استخدامها بطرق مختلفة وفي بيئات متنوعة. ويمكنك استخدامها بشكل فردي للممارسة الذاتية حسب الوتيرة التي تفضلها، كما يمكنك دمجها في أنشطة جماعية يشارك فيها جميع الأفراد بنشاط وهمة ويتبادلون الملاحظات فيما بينهم، مما يعزز التعلم من الأقران.

سيناريوهات الحياة الواقعية وكيفية تطبيق أساليب الإنصات النشط التعاطفي.

كيف تعمل دراسة الحالة/سيناريوهات الحياة الواقعية؟

دراسات الحالة أداة مفيدة لتعليم التواصل الفعال. فهي تنطوي على قصص واقعية تشرك المتعلمين بهمة ونشاط؛ فيحسّن المتعلمون تفكيرهم النقدي ومهاراتهم في حل المشكلات من خلال فحص المواقف الحقيقية والنظر في مختلف وجهات النظر. وعندما تتعامل دراسات الحالة تحديداً مع المواقف المعقدة في العلاقات بين الأسرة والمدرسة والمجتمع، فهي قادرة على مساعدة أولياء الأمور والمعلمين والمتخصصين وأفراد المجتمع عامةً على ممارسة عمليات التواصل الصعبة في بيئة آمنة³³.

ستجد فيما يلي دراسة الحالة التي يقترحها هذا الدليل لممارسة الإنصات النشط التعاطفي في حالة التمر الإلكتروني، إلى جانب تعليمات تنفيذ هذا النشاط إما على المستوى الفردي أو مع مجموعة من المتعلمين.

التنفيذ العملي لنشاط دراسة الحالة

الخطوة 1 - عرض دراسة الحالة: يبدأ النشاط باستعراض دراسة الحالة التالية ودراساتها بعناية:

"أ" فتاة تبلغ من العمر 12 عاماً تعيش مع عائلتها في مدينة أوروبية كبرى. تتكون عائلتها من أربعة أفراد: هي ووالدها "ج" ووالدها "م" وأختها "ب". وهم عائلة متماسكة للغاية وبيتهم عامر بالحب والتفاهم. كلا والدا "أ" يعملان: والدها مهندس سيارات ووالدها بائعة في متجر ملابس. يعود الوالدان إلى البيت منهكين في معظم الأيام لأ، عملهما يتطلب الكثير من الطاقة بالإضافة إلى ساعات العمل الطويلة.

³² ماينكل، 2006

³³ مشروع أبحاث الأسرة بجامعة هارفارد، 2014

أختها "ب" تبلغ من العمر 15 عامًا وهي في الصف العاشر. وهي اجتماعية جدًا وتستمتع بقضاء الوقت مع الأصدقاء الذين تعرفت عليهم في المدرسة. وصحيح أن "ب" تحب أختها الصغرى، لكنها تجد صعوبة متزايدة في قضاء الكثير من الوقت معها كما ترغب. فوقت فراغها محدود جدًا بسبب انشغالها بين الواجبات المدرسية وقضاء الوقت مع أقرانها.

فتاتنا "أ" حاليًا في الصف السادس من المرحلة الابتدائية وستنتقل إلى المدرسة الثانوية العام المقبل. كان لـ"أ" على مدى العامين الماضيين رغبة قوية في امتلاك هاتفها الجوال الخاص. فكل زملائها تقريبًا لديهم هاتف جوال خاص بهم، وأحيانًا كانوا يسخرون منها لأنها لا تمتلك واحدًا. كانوا يتكلمون عن الألعاب التي يلعبونها ويلتقطون صورًا مضحكة باستخدام فلاشر مختلفة (حتى فلتر أذني الكلب!)، وكونوا معًا أيضًا دردشة جماعية. فتاتنا "أ" أرادت بشدة أن يكون لها هاتف جوال، خاصةً لكي تنضم إلى تلك الدردشة الجماعية. وشعرت بأن ذلك سيضع حدًا لسخريتهم منها.

وبعد العديد من المناقشات مع والديها، تمكنت "أ" من إقناعهما بأن يشتريا لها جوالًا. بطبيعة الحال اتفقت "أ" مع والديها أنها ستكون مسؤولة في استخدامها للجوال وستكرس وقتًا محددًا للعب به ولن تهمل مسؤولياتها الأخرى. كما اتفقوا على أنها لن تنشئ حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي من دون التشاور معهما أولًا. كانت "أ" مهتمة في المقام الأول بدخول الدردشة الجماعية مع زملائها في المدرسة. فلو أنها دخلت معهم الدردشة، لتوقفوا عن إزعاجها.

وما إن حصلت على الجوال، انضمت إلى مجموعة الدردشة. رحب بها بعض زملاء الدراسة بحماس ("أخيرًا!") "مرحبًا يا 'أ'، أصبحت الآن جزءًا من مجموعتنا أيضًا"، بينما لم يستقبلها الآخرون بنفس السرور ("ماذا تفعل هذه هنا؟"). هذه التعليقات أحرزت "أ" لكنها اختارت ألا ترد عليها.

مرت الأيام وتعلمت "أ" أن تستخدم جوالها الجديد بشكل أفضل وأفضل. كانت تدخل الدردشة الجماعية كل يوم، وأحيانًا كانت ترسل بعض الرسائل. ومع ذلك، كان زملاؤها "ف" و"ك" و"ل" يعلقون عليها كلما أرسلت رسالة. وصفوها بأنها "غبية" بسبب ما كانت تكتبه وأخبروها بأن "تغرب عن وجوههم" وأن تتوقف عن كتابة "الكلام الفارغ"، حتى أنهم سخروا منها ضحكًا. وبمرور الوقت، أصبحت هذه الرسائل أشد وأكثر تواترًا.

ورغم أن "أ" حاولت ألا تتأثر بتلك الردود، كان هذا الموقف في الحقيقة يسبب لها الكثير من الضيق. لم تستطع أن تفهم لماذا كان زملاؤها يتحدثون معها بهذه الطريقة؛ ولم تجد خطأً لعلها تكون قد فعلته. شعرت بالحزن وكانت لديها مشاعر مختلطة.

بدأ مزاجها يتغير تدريجيًا. كانت كثيرًا ما تشعر بالحزن ولا تريد الذهاب إلى المدرسة. وأحيانًا كانت تطلب من والديها ألا يجبرانها على الذهاب متعلقة بأنها تعاني من آلام في المعدة أو صداع. كان هناك أيضًا تغير في أداء "أ" الدراسي. كانت فيما مضى طالبة جيدة جدًا بشكل عام، لكنها في الآونة الأخيرة لم تكن مجتهدة.

وقد لاحظت والدتها هذه التغيرات في مزاج "أ" وسلوكها. كما لاحظت الأم أن ابنتها كانت تقضي على هاتفها المحمول وقتًا أكثر مما اتفقا عليه في البداية. فقررت ذات يوم أن تحد من الوقت الذي تقضيه ابنتها في استخدام الهاتف، فأخذته منها لوضع ساعات. وظلت الإشعارات ترد إلى هاتف "أ" في خلال ذلك الوقت، فقررت والدتها إلقاء نظرة على الدردشة الجماعية. ودُعرت السيدة "م" عندما رأت الرسائل التي كانت "أ" تتلقاها طوال ذلك الوقت. كانت من بين هذه الرسائل إهانات وتعليقات غير مهذبة وحتى صورًا

معدلة. وعرفت حينئذ أنها لا بد وأن تفعل شيئاً.

الخطوة 2 - إجراء الاختبار بعد دراسة الحالة المعروضة، حاول الإجابة على أسئلة الاختبار التالي من خلال التعبير عن آرائك. يهدف هذا الاختبار إلى مساعدتك في تحديد المشكلة المعروضة في دراسة الحالة، والتعرف على الإطار النظري بالإضافة إلى تقييم معرفتك الحالية بالموضوع. وإليك أسئلة الاختبار متبوعةً بإجاباتها المرجعية:

الأسئلة

السؤال الأول: لو كان بإمكانك أن تصف بكلمة واحدة ما يحدث في الحالة التي درستها للتو، فما الكلمة التي ستختارها؟

السؤال الثاني: هل تعتبر أن التنمر الإلكتروني أكثر أو أقل خطورة أو بنفس القدر من الخطورة كالتنمر "التقليدي" أو التنمر على أرض الواقع؟

السؤال الثالث: هل تعتقد أن النوع الاجتماعي (الجنس) له دور في التنمر الإلكتروني؟

السؤال الرابع: هل الأعمار التي تعتقد أنها تميل إلى المرور بتجربة التنمر الإلكتروني؟

السؤال الخامس: ما النسبة المئوية عالمياً للشباب الذين واجهوا التنمر الإلكتروني من وجهة نظرك؟

الإجابات

إجابة السؤال الأول: التنمر الإلكتروني

إجابة السؤال الثاني: التنمر على أرض الواقع والتنمر الإلكتروني كلاهما خطيران للغاية. ومع ذلك فإن التنمر الإلكتروني كشكل "جديد" له بعض الخصائص الفريدة التي تجعله أكثر صدمة وشدة. وهذه الخصائص تشمل ما يلي:

- يُمكن للشائعات والتعليقات أن تنتشر بسرعة
- تظل هوية المتنمر عبر الإنترنت مخفية مما يسمح له بكتابة ما يريد
- يصعب تتبع الآثار الإلكترونية من دون معرفة متخصصة
- ضحايا التنمر الإلكتروني لديهم سيطرة أقل على الموقف نظراً لعدم وجود حدود مادية ملموسة لمكان حدوثه، مثل فناء المدرسة.³⁴

إجابة السؤال الثالث: لم تُلاحظ نتائج واضحة فيما يتعلق بالفروق بين الجنسين، على عكس التنمر التقليدي على أرض الواقع.³⁵

إجابة السؤال الرابع: يميل التنمر الإلكتروني إلى الانخفاض خلال مرحلة الطفولة المتوسطة والمتأخرة ويزداد مرة أخرى خلال فترة المراهقة.³⁶

إجابة السؤال الخامس: على الصعيد العالمي، أبلغ أكثر من ثلث الشباب عن تعرضهم إلى التنمر الإلكتروني.³⁷

³⁴ "سيكوليتو" و"سالتو" وكاباتزيا"، 2010؛ "هيندوجا" و"باتشين"، 2008؛ "فانديبوش" و"فان كليمبوت"،

2009؛ "دولي" و"بيزالسكي" و"كروس"، 2009.

³⁵ تساني بيبيلاسي وآخرون، 2020

³⁶ تيان وهوانغ وهوبنر، 2022

³⁷ اليونيسف، 2019

الخطوة 3 - التفكير/المناقشة: لهذه الخطوة هدفان رئيسيان: أولاً، استكشاف مشاعر الطفل وفهمها بناءً على الموقف الموصوف في دراسة الحالة. ثانياً، دراسة الأساليب البديلة المتاحة للبالغين لإدارة الموقف. وإليك بعض النقاط المقترحة للتفكير فيها (في حالة المتعلمين الفرديين) أو مناقشتها (في حالة التعلم الجماعي)، إلى جانب الإجابات المقابلة لها عندما تقتضي الحاجة ذلك.

هناك مسألتان مهمتان يجب مراعاتهما هنا. أولاً، النقاط المقترحة أدناه مناسبة لتوجيه المناقشات والأفكار بين أولياء الأمور/الأوصياء والمعلمين والمتخصصين على حد سواء. ثانياً، تجدر الإشارة إلى أن معظم هذه الموضوعات لا تأتي ومعها إجابات "صحيحة" قاطعة. وذلك لأن هدفنا في هذه المرحلة لا يتعلق بالتعلم المعرفي بل بتعزيز التفكير. ومع ذلك، هناك بعض النقاط بعينها تدعمها الأدبيات الموجودة وقد أضفناها لمساعدة المتعلمين على اكتساب فهم أوضح للموضوع المعروض للمناقشة أو التفكير، مما يمكنهم من المشاركة في المناقشة أو التفكير بثقة أكبر.

الأسئلة

- السؤال الأول: ما هو التتمر الإلكتروني؟
- السؤال الثاني: ما الأشكال التي يظهر بها التتمر الإلكتروني؟
- السؤال الثالث: ما أشكال التتمر الإلكتروني المستخلصة من مثالنا؟
- السؤال الرابع: هل يصعب على الطفل الذي يواجه التتمر أن يصرح بما يتعرض له، مثل ما تتعرض له "أ" في المثال الذي ذكرناه؟ إذا كانت إجابتك "نعم"، فلماذا؟
- السؤال الخامس: ما المشاعر التي قد يشعر بها هذا الطفل؟
- السؤال السادس: ماذا كنت ستفعل لو كنت في موقف الأم "م"؟
- السؤال السابع: ماذا كنت ستفعل لو أنك أحد معلمي "أ" وأبلغت بالموقف الذي تواجهه الفتاة؟
- السؤال الثامن: ماذا كنت ستفعل لو كنت متخصصاً يعمل في مجال الوقاية وأبلغت بهذا الحادث تحديداً؟

الإجابات

- إجابة السؤال الأول: يشير مصطلح التتمر الإلكتروني إلى الاستخدام المتكرر والمطول لأساليب الاتصال الرقمي بقصد استهداف وإيذاء شخص آخر غير قادر على الدفاع عن نفسه³⁸.
- إجابة السؤال الثاني: تشمل أنواع التتمر الإلكتروني إرسال رسائل مسيئة أو رسائل بريد إلكتروني أو رسائل مباشرة تحتوي على محتوى ضار؛ ومشاركة الصور أو الرسائل بشكل ضار لمضايقة الآخرين؛ ونشر الشائعات والمعلومات الخاطئة؛ وإجراء مكالمات أو إرسال رسالة مجهولة؛ وإنشاء مواقع على الويب تحتوي على محتوى تشهيري ومشاركة الصور لنفس الغرض؛ واستبعاد أشخاص بعينهم من المجموعات. تشمل الخصائص الفريدة للتتمر الإلكتروني الانتشار السريع للشائعات والتعليقات، وعدم معرفة هوية المعتدي، وصعوبة تتبع الآثار الإلكترونية من دون معرفة متخصصة، وعدم سيطرة الضحية على الموقف لأن التتمر الإلكتروني لا يقتصر على موقع معين على الأرض أو مدة زمنية معينة لها نهاية (مثل التتمر في المدرسة مثلاً)³⁹.
- إجابة السؤال الخامس: الخوف والذنب والغضب والخزي والحزن والجزع والندم والقلق والتوتر⁴⁰

³⁸سميث وآخرون 2008
³⁹سميث وديل باربو وتوكوناغا، 2012
⁴⁰غولدو وآخرون، 2015

الخطوة 4 - نصائح عملية: بعد التفكير والمناقشة، يُختتم التمرين بتقديم نصيحة عملية مخصصة لكل مجموعة، تتعلق مباشرة بالتنمر الإلكتروني وتتماشى مع مبادئ الإنصات النشط التعاطفي:

نصائح لجميع مجموعات البالغين:

- مهارات "المستمع الجيد": يستمع بانتباه ويتجنب النقد ويتعد عن التسميات الجاهزة ويشجع المتحدث على التعبير عن عواطفه ويخلق مناخاً من القبول والتعاطف⁴¹.
- إذا أخبرك طفل بقصة عن التنمر؛ ركّز على احتياجاته.
- إذا كانت هناك شكوك حول حوادث التنمر، ناقشها بصراحة واتخذ الخطوات اللازمة لخلق بيئة آمنة.
- ضع قواعد واضحة وحدوداً حاسمة. وضّح السلوكيات المقبولة والسلوكيات غير المقبولة⁴².
- لاحظ أي تغييرات في مزاج الطفل وسلوكه. ومن العلامات التي تستدعي القلق:
 - الشكاوى المتكررة من الصداع أو آلام المعدة أو الإعياء العام.
 - أن يبدو على الطفل الحزن أو القلق أو سرعة الانفعال أو الغضب.
 - صعوبات النوم أو الكوابيس، أو كلاهما.
 - تجنب التفاعلات الاجتماعية (زيارة الأصدقاء، المحادثات).
 - الخوف من الذهاب إلى المدرسة أو المشاركة في الأنشطة المدرسية.
 - سلوكيات غير معتادة.
 - عدم الاتساق في الوفاء بالمسؤوليات.
 - صعوبة التحدث في الفصل وظهور علامات القلق والخجل.
 - الانخفاض المفاجئ أو التدريجي في أداء الطفل⁴³.
- مفهوم السرية: "يجب ألا يكون هناك سر يُمكن أن يشعرني بالخجل أو الخوف أو عدم القدرة على النوم ليلاً. يجب ألا تكون هناك أسرار أخفيها عن والديّ أو معلمي".⁴⁴
- التعاون بين أولياء الأمور والمعلمين: ونحن ننصح وبشدة تكرار التواصل وتبادل التحديثات بين أولياء الأمور والمعلمين حول احتياجات الطفل وتقديمه (مجموعات أولياء الأمور، واجتماعات أولياء الأمور والمعلمين، والفعاليات التثقيفية وما إلى ذلك).
- ويجب على البالغين أن يكونوا قذوة يُحتذى بها⁴⁵.
- نصائح مفيدة يمكن مشاركتها مع الأطفال: ماذا تفعل في حالة التهديد أو التنمر أو الرسائل غير المرحة؟
 - لا ترد.
 - التقط صورة للشاشة أو انسخ/احفظ أي شيء تجده يزعجك .
 - احظر مرسلي رسائل التهديد أو الرسائل المسيئة واحفظ تلك الرسائل.

⁴¹ إلسايسر وآخرون، 2017

⁴² هربرت والمجلس الأسترالي للبحوث التربوية، 1997

⁴³ فايلانكورت وفارس وميشنا، 2016

⁴⁴ ابتسامة الطفل، 2022

⁴⁵ أستينوميا الابن، 2022

o تحدث إلى شخص بالغ تثق به⁴⁶.

نصائح خاصة لأولياء الأمور:

- تعامل مع المعلومات التي تتلقاها بهدوء: يُحتمل أن تثير المعلومات التي تسمعها فيك مشاعر قوية، مثل الحزن أو الغضب أو الشعور بالذنب. ومع ذلك، من المهم بنفس القدر أن تحاول التحكم في تلك المشاعر من أجل تسهيل التواصل مع طفلك.
- استمع إلى طفلك بتشجيع: وطبق مبادئ الإنصات النشط التعاطفي. استمع بانتباه وتفاعل إلى ما يريد طفلك مشاركته معك. شجّع الطفل على التحدث واثق على شجاعته في مناقشة ما يحدث معه.
- حاول أن تستخلص أكبر قدر ممكن من المعلومات: اسع لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول ما حدث، من دون الضغط على طفلك. يمكنك في هذه المرحلة طرح أسئلة متابعة محددة لفهم وجهة نظره بشكل أفضل.
- اطلب من طفلك أن يعرض لك المحادثات والرسائل على جهازه.
- ناقش السلوكيات المقبولة مع طفلك وضع حدودًا لردود الفعل: أجر محادثة مفصلة مع طفلك حول السلوكيات المقبولة وغير المقبولة. ناقش السلوكيات التي من حقهم ممارستها تجاه الآخرين، والسلوكيات التي ليس من حقهم توجيهها للآخر. إن وضع حدود لردود أفعال الطفل ليست مهمة سهلة، وتتطلب الثقة والصبر والمثابرة والاتساق.
- تحدث مع الطفل عن التعاطف والأخلاق والاحترام والتنوع، مع التأكيد على أن هذه المبادئ موجودة في كل من العالمين الواقعي والافتراضي: مناقشة هذه المفاهيم مع الأطفال تساعد في التعرف عليها. التعاطف والأخلاق والاحترام مبادئ موجودة في كل من البعدين الحقيقي والافتراضي. الأشخاص الذين يجلسون خلف الشاشات أشخاص حقيقيون تمامًا مثل الأشخاص الذين نتعامل معهم وجهًا لوجه.
- اتصل بخط المساعدة الخاص بالجريمة الإلكترونية المتاح في بلدك على الفور.
- اتصل بأحد خطوط المساعدة الموثوق بها المتاحة في بلدك لحماية الطفل للحصول على التوجيه والمشورة⁴⁷.

نصائح خاصة بالمعلمين/المتخصصين العاملين مع الأطفال:

- ابدأ مناقشة حول السلوك الذي يشغلك. انخرط مع جميع الأطراف المعنية.
- حدد ما إذا كانت بالفعل حالة "تنمر": هل هو تنمر أم اختلاف أم سخرية أم دعاية؟
- تعرف على مجموعة السلوكيات التي يمكن اعتبارها تنمرًا.
- حاول جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات من مصادر مختلفة (المراقبون، والطفل الذي يتعرض للتنمر، والطفل الذي يمارس التنمر).
- استخدم الأسئلة المفتوحة لتشجيع التفكير النقدي والتعبير المنفتح والصادق.
- خذ موقفًا واضحًا من مثل هذه الحوادث. أبلغهم عن العواقب وكن متسقًا.

⁴⁶ أستيئوميا الابن، 2022
⁴⁷ المرجع السابق

- ادم طلابك وفقاً لاحتياجاتهم (التدخلات الوقائية، أو الإشراف أو المناصرة).
- عزز علاقاتك مع الطلاب وشجع الروابط الهادفة بينهم وكذلك مع أولياء الأمور / الأوصياء.
- ابن علاقة قائمة على الثقة مع طلابك وعبر لهم عن توافرك من أجل تقديم الدعم.
- خصص وقتاً لفهم كل طالب بشكل أفضل. لكل طفل قصة فريدة من نوعها، وكل قصة تعتبر مصدرًا قيمًا للمعلومات.
- اخلق بيئة داعمة في الفصل وفي جميع أنحاء المدرسة.

أنشطة لعب الأدوار كأداة لممارسة الإنصات النشط التعاطفي

كيف يُدار نشاط لعب الأدوار؟

يتمحور نشاط لعب الأدوار حول قصة تصور حالة من حالات إدمان الإنترنت تتضمن طفلاً. وداخل هذه السردية، هناك مبادئ توجيهية مكتوبة للأدوار التي تمثل وجهات نظر مختلفة تتعلق بالموقف: الطفل ووالده/الأوصياء عليه والمعلم والمتخصص الذي يعمل مع الأطفال ويتفاعل مع ذلك الطفل.

الهدف من اللعبة هو أن يتولى المشاركون أدوار هذه الأطراف المختلفة، وينخرطون في تفاعل تمثيلي فيما بينهم وكل منهم يلعب الدور المحدد له. وسيسمح لهم ذلك بالتدرب باستخدام استراتيجيات مختلفة للتواصل، والتخلي بالتعاطف من وجهة نظر الشخصية التي يلعبون دورها، حتى لو كانت آراء هذه الشخصية لا تتوافق بالضرورة مع منظور الشخص الذي يلعبها.

وستجد أدناه إرشادات الأدوار الخاصة بنشاط لعب الأدوار موضحةً في هذا الدليل، إلى جانب إرشادات المشاركة في النشاط. ويجدر بالملاحظة أن أنشطة لعب الأدوار تكون مصممة عادةً للعب الجماعي، والمثال الذي نتطرق له هنا ليس استثناءً. ومع ذلك، حتى لو كنت تقرأ النشاط بنفسك، ما زال بإمكانك الاستفادة من استكشاف السيناريوهات والقصص المقدمة في نشاط لعب الأدوار. إذ يمكنك من خلال التعرف على وجهات النظر المتنوعة للشخصيات في القصة أن تعزز تعاطفك وتكتسب فهمًا أفضل للأجيال المختلفة، وتحسن قدرتك على دخول مناقشات حول الموضوعات التي يتناولها السيناريو سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر. وإذا قررت أن تشارك في نشاط لعب الأدوار مع مجموعة، إليك الخطوات التي ستضمن لك تجربة ناجحة:

التنفيذ الفعلي للنشاط

الخطوة 1 - توزيع الأدوار: تبدأ اللعبة بتوزيع إرشادات الأدوار بشكل عشوائي على المشاركين في كل مجموعة. تتلقى كل مجموعة إرشادات خاصة بدورين محددتين: أحدهما يقدم منظور الطفل في السردية الأساسية، والآخر يقدم وجهة نظر شخص بالغ مشارك في القصة.

ومن المهم الانتباه إلى أن هذا النشاط مخصص لمجموعات مختلفة من المتعلمين البالغين، بما في ذلك الآباء/الأوصياء والمعلمين والمتخصصين العاملين مع الأطفال. ستجد أدناه إرشادات الأدوار لكل هذه المجموعات ولكن يجب على كل مجموعة أن تختار حزمة فريدة من إرشادات الأدوار:

- 0 مجموعة أولياء الأمور: يتلقى كل مشارك أحد الدورين المتاحين - أحدهما يركز على منظور الطفل والآخر على وجهة نظر الوالد/الوصي.
- 0 مجموعة المعلمين: يتلقى كل مشارك أحد الدورين المتاحين - أحدهما يركز على منظور الطفل والآخر على وجهة نظر الوالد/الوصي.
- 0 مجموعة المتخصصين: يتلقى كل مشارك أحد الدورين المتاحين - أحدهما يركز على منظور الطفل والآخر على وجهة نظر الوالد/الوصي.

وإليك إجمالي إرشادات الأدوار لنشاط لعب الأدوار الذي ننصح به في هذا الدليل:

إرشادات دور الطفل (واسمه "ب"):

مرحبًا، أنا "ب"، وأنا في الصف السادس. أعيش في بلدة "ك" مع أبي وأمي. ليست بلدة كبيرة ولا صغيرة، إنها متوسطة. لكن بصراحة، لا توجد في هذا المكان أي شيء ممتع يمكن القيام به.

وكل يوم يشبه الأيام التي تسبقه. أستيقظ في الصباح ولا رغبة لي في فعل شيء، لكنني أستعد للمدرسة. أحيانًا تكون المدرسة مملة للغاية. الحصص الدراسية مملة جدًا وهي تستنزف طاقتي. الشيء اللطيف الوحيد هو قضاء الوقت مع أصحابي، "ل" و"ت". ونحن أصدقاء منذ سنوات طويلة.

في الماضي، كنا نلعب كرة القدم كثيرًا، لكننا الآن مشغولون بلعبة فيديو جديدة اسمها "ر". إنها أعظم لعبة على الإطلاق! يمكنك إنشاء شخصية تمثلك وفعل كل ما تريده. تستطيع القيام بالعديد من الأشياء الرائعة! وعليك أن تكون ذكيًا جدًا واستراتيجيًا في تفكيرك لكي تفوز فيها. وأعتقد أنني ماهر جدًا في لعبها! فزت على "ل" و"ت" عدة مرات ولهذا أصبحا يخافان اللعب ضدي. كلما التقينا في المدرسة، تحدثنا عن انتصاراتنا في اللعبة، وأنا أكثرنا في عدد الانتصارات طبعًا! وأحب أن أستعرض تفوقي أمامهما.

وما إن ينتهي اليوم الدراسي، أعود إلى المنزل. أمي تلح عليّ دائمًا بأن أدرس وأنهى واجباتي المدرسية. ولا تتوقف أبدًا عن إلحاحها. كل ما أريده هو أن ألعب "ر" مع أصدقائي. حتى أنني وصلت إلى مستوى صعب للغاية في اللعبة. لكن أمي لا تتركني لحالي أبدًا وهذا يدفعني إلى الجنون! ما إن أبدأ اللعب، أجد أنها أمامي تلح عليّ بالأوامر. ودائمًا ما نتجادل في النهاية لأنها تثير أعصابي. بالأمس، أخذت الحاسوب اللوحي لمدة ساعة كاملة لكي تعاقبني ولم تسمح لي باللعب. ظلت تقول لي إنني مهووس باللعبة. ما الذي يهمني في هذا الأمر؟ هل أزعجها لمجرد أنني ألعب اللعبة التي أحبها؟ ولأنني لم أحصل على درجات جيدة في اللغة والرياضيات. إنني لا أحب هذه المواد.

بصراحة، أزعج كثيرًا عندما يأخذ والداي الحاسوب اللوحي ويمنعاني من اللعب. أغضب كثيرًا لدرجة أنني لا أريد حتى التحدث معهما.

(*أي كلمات شبيهة ترد في هذا الحوار مأخوذة من سياق المفردات الشائعة للجيل "زد". ويمكنك البحث عن معانيها في المسرد المقدم في نهاية هذا الدليل. ولتوفير العناء عليك قدمنا لك تعريفاتهم هنا أيضًا:

Bro/Sis = "صديق" أو "صاحب" /

Fire = "رائع" أو "عظيم" أو "مذهل" / *Flex* = "التباهي أمام الآخرين" / *GOAT* = "الأعظم على الإطلاق" / *No cap* = "حقاً" / *Salty* = "غاضب" / *Squad* = "مجموعة أصدقاء" / *Slay* = "البراعة في فعل الشيء"

إرشادات دور الأم (واسمها "ك"):

مرحبًا، أنا والدة "ب". وأنا في الحقيقة مرتبكة جدًا الآن بينما نتكلم. لم أعد أعرف كيف أتعامل مع "ب". لا أعرف ماذا أفعل. إنه في الـ 12 من عمره فحسب لكنه يتصرف حسب هواه.

اتصل بي معلمه مرة أخرى. واشتكي من أنه لم يقم بالواجبات المدرسية مرة أخرى. إنني أذكره كل يوم. كل يوم! لكنه لا ينصت إليّ. إنه دائماً منغمس في حاسوبه اللوحي؛ ليتنا لم نشتره له أبدًا! لا يفعل أي شيء آخر بعد العودة من المدرسة. الحاسوب اللوحي بيده طوال اليوم، كل يوم. بالكاد يأكل، ونحن نجاهد من أجل إقناعه بأن ينام. بطبيعة الحال حاولت أن أرى ما يفعله على الجهاز كل هذه الساعات الطويلة. وهو ليس معرضًا لأي خطر ولا يتحدث إلى أشخاص غرباء أو شيء من هذا القبيل. كل ما في الأمر أنه يلعب تلك اللعبة السخيفة طوال اليوم. وما زلت لا أفهم ما الذي يجذبه فيها لهذه الدرجة. وإذا تجرأنا وأخذنا الجهاز منه ولو لوقت قليل لكي نستطيع التحدث معه، غضب وقال إن لديه "فومو" (الخوف من فوات الأشياء). يغضب ويرمي الأشياء في كل أنحاء المنزل. وهذا السلوك قائم منذ فترة ليست بقصيرة.

تحدثت إلى السيدة "ز" معلمته لأرى كيف يتصرف في المدرسة أيضًا. أخبرتني السيدة "ز" أنه لا يسبب الكثير من المتاعب، لكن يبدو أنه قد أهمل مسؤولياته الدراسية العام الماضي. سألت عما إذا كان هناك خطب يحدث في بيتنا. ما الذي قد يحدث يا ترى؟ لكن هذا حقيقي؛ إنه لم يعد يؤدي أداءً جيدًا في المدرسة.

وقد تغيرت الأمور بالتأكيد في المنزل. أصبح طفلاً مختلفًا عما كان عليه من قبل. لم يكن فيما مضى يغضب منا بهذه السهولة كما يحدث الآن. نادرًا ما كنا نتجادل بهذه الدرجة فيما مضى! وأنا قلقة جدًا لأنه بات يتناول القليل من الطعام، كما لو أنه فقد شهيته. وأنا قلقة أيضًا بشأن إهماله لأعماله المدرسية. سينتقل العام المقبل إلى المرحلة الإعدادية! فما الذي سيحدث حينئذ؟ إنه يحتاج فعلاً إلى أساس متين!

ولا بد من أن نجد سببًا لنجعله ينصت إلينا. أنا ووالده. كلانا يقول له نفس الكلام. عليه أن يترك ذلك الجهاز من يده!

إرشادات دور المعلم (واسمه "ن"):

كان هذا العام الدراسي صعبًا. كان "ب" طالبًا عندي على مدى العامين الماضيين. ولطالما كان دائمًا مجتهدًا في واجباته المدرسية، ويدرس باستمرار. لم يحدث أن حضر إلى المدرسة غير مستعدًا أو من دون إتمام واجباته المدرسية.

لكن يبدو أن شيئًا ما قد تغير هذا العام. أصبح "ينسى" دفاتره في المنزل مرارًا وتكرارًا ويسرح كثيرًا أثناء جلوسه في الفصل. يبدو أنه يشعر بالملل كما لو أنه لا شيء بات يثير اهتمامه. حتى في امتحاناته، لم يعد يحصل الدرجات الجيدة التي كان يحصلها من قبل.

أردت أن أعرف ماذا يجري معه وأن أتكلم معه، لكنني لا أعرف كيف أبدأ الكلام. لديه أصدقاء فعلاً، وهم نفس الأصدقاء الذين كان يرافقهم، ولا يبدو لي أنه يتعرض لمضايقات من الأطفال الآخرين. ظننت أنه ربما يمر بمشكلة في الأسرة، خطب ما مع عائلته.

اتصلت بوالدته منذ بضعة أيام بقصد فهم الوضع بشكل أفضل. ولاحظت أن والدته التي كلمتني شعرت بالإهانة قليلاً من كلامي. كما لو أنها اتخذت موقفاً دفاعياً. كل ما أردته هو أن أبلغها أنني قلق بشأن "ب" لأن سلوكه قد تغير بشكل واضح. حتى حالته المزاجية. لطالما كان يشارك في الفصل بنشاط وي طرح الأسئلة وكانت لديه استفسارات... لكن الآن، لا شيء بالمرّة!

لا بد لي من إيجاد طريقة للتحدث معه والاقتراب منه لفهم ما حدث. تعبير كهذا لا يمكن أن يكون مصادفة. ولا أعتقد أنني أبالغ في تصور وجود مشكلة.

إرشادات دور المتخصص (واسمه "سي"):

أنا "سي"، أعمل طبيباً نفسياً في منظمة "إكس" لحماية الطفل. يدور جزء كبير من عملي حول تقديم التدريبات وتنفيذ التدخلات الوقائية والتوعوية داخل المدارس فيما يتعلق بموضوعات مختلفة.

وقد وجدت نفسي مؤخراً في مدرسة أجري تدخلًا وقائيًا مع طلاب الصف السادس. وكان محور تركيز الجلسة هو السلامة على الإنترنت. أظهر معظم الأطفال اهتمامًا حقيقياً بالعرض التقديمي. وأنا أبذل دائماً أقصى جهدي لأجعل العروض التقديمية جذابة وأشجع الأطفال على المشاركة النشطة.

لكن كان هناك طالبان محددان هما "ب" و"ل" - وكنت قد عرفت اسميهما لاحقاً - بدا لي أنهما غير مهتمين بالمرّة بالموضوع. ومهما اقتربت منهما أو نوعت في تحركاتي وإشاراتي ظلا غير مهتمين بالمرّة. حتى أنهما بدءا محادثة جانبية فيما بينهما ووصلني من أحاديثهما أنهما يتكلمان عن نجاحاتهما في لعبة اسمها "ر". وقد أعطاني ذلك فرصة لإثارة فضولهما. سألتهما: "أخبراني، ما لعبة (ر) هذه التي تتحدثان عنها؟" أخبراني أنها لعبة فيديو مشهورة جداً. وعلى الرغم من أنهما بدوا متحمسين لوهلة، سرعان ما فتر اهتمامهما. وبعد نحو خمس دقائق، استأنفا محادثتهما من دون الالتفات إلى ما كنت أقوله. وقد شعرت بالإحباط، بكل صراحة. كنت قد بذلت جهداً كبيراً وقلت بعض النكات مازحاً لجذب انتباههما ومع ذلك لم أنجح في نيل اهتمامهما.

بنهاية الجلسة، سألت مدرسة الفصل عن هذين الطالبين. فأخبرتني أنهما كانا يتصرفان بهذا الشكل طوال العام الماضي وأن هذا السلوك لم يكن غريباً. ومع ذلك، تمنيت أن تسنح لي الفرصة لأتحدث معهما.

الخطوة 2 - دراسة الأدوار: يجب على كل من المشاركين قراءة إرشادات الدور المحدد له بعناية. فهذا سيساعد كل منهم على فهم كل من السردية المركزية (أي الموقف الذي يؤثر على الطفل) ومنظور الشخصية التي تحدد له تمثيل دورها (أي ما تؤمن به هذه الشخصية وتفكر فيه وتشعر به إزاء الموقف من وجهة نظرها الخاصة).

الخطوة 3 - تحديد الثنائيات: بعد التعرف على أدوارهم، سيشكل المشاركون ثنائيات لبدء أنشطة لعب الأدوار. تتكون في كل مجموعة ثنائيات محددة: الطفل مع ولي الأمر/الوصي من مجموعة أولياء الأمور/الأوصياء، والطفل مع المعلم من مجموعة المعلمين، والطفل مع المتخصصين من مجموعة المتخصصين.

الخطوة 4 - بدء النشاط: يتقصد كل ثنائي الدورين المحددين، ويتعمق كل من المشاركون في العواطف والقصص الشخصية والتحديات التي تواجهها شخصيته. وينخرط طرفي الثنائي في حوار يهدف التعبير عن تجارب شخصيتهم، بما في ذلك العواطف والمخاوف والمشاكل التي يجب عليهما معالجتها. تشجع هذه المرحلة - وهي جوهر اللعبة - الإنصات والتواصل النشطين، وتطبق مبادئ الإنصات النشط التعاطفي وممارساته.

الخطوة 5 - المناقشة الجماعية: بعد الانتهاء من الحوارات الثنائية، يشارك كل ثنائي تجاربهم مع المجموعة كلها. يُدعى الثنائي في هذه المرحلة لمناقشة التجربة التي مر بها طرفاه أثناء تقمص الأدوار المحددة لهم حتى ولو كان ذلك لفترة وجيزة.

وتنقسم المناقشة إلى جزأين، فتبدأ بنهج عام ثم تخوض في التفاصيل. ويركز الجزء الأول على العواطف والمشاعر وفعالية التواصل (هل كان التواصل ناجحاً؟ هل عزز قيام رابط قوي وحقق درجة أفضل من التفاهم المتبادل بينهما؟) ويعتبر هذا الجزء الأولي عاماً لأنه يقدم رؤى حول كيفية تعزيز الإنصات النشط التعاطفي من أجل التواصل في سياقات مختلفة بغض النظر عن الموضوع. أما الجزء الثاني فيأخذ المناقشة نحو جوانب محددة متعلقة بموضوع النشاط. والهدف منه هو التوصل إلى فهم أعمق للجوانب المعرفية من خلال تقديم تعريفات أساسية تتعلق بإدمان الإنترنت.

وسنعرض لكم فيما يلي بعض النقاط الخاصة بالجزء الأول من المناقشة (في حال كنت تدرس هذا الدليل على المستوى الفردي، يمكنك استخدام هذه النقاط كمنطلقات للتفكير):

- برأيك، ما المشاعر التي قد تشعر بها الشخصية التي لعبت دورها؟
- ما المشاعر التي ربما تكون شخصية شريكك قد شعرت بها؟
- هل تعتقد أن تواصلك مع شريكك سار بسلاسة، أم أنك واجهت صعوبات؟
- أهنأك شيء كان يمكن تحسينه؟ لماذا / لم لا؟
- هل هناك أي جوانب تعتقد أنها قد لا تسير بسلاسة في الحياة الواقعية؟ لماذا / لم لا؟

بعد الانتهاء من الجزء الأول من المناقشة حول كيفية تحقيق تواصل أفضل مع شريك المحادثة ومراجعة أساليب الإنصات النشط التعاطفي كما هو موضح في القسم النظري من الدليل، يمكن للمشاركين الانتقال إلى الجزء الثاني من المناقشة. وهذا الجزء يتعمق في الموقف المحدد الذي تواجهه الشخصية الرئيسية، "ر". وإليك بعض نقاط المناقشة المقترحة للجزء الثاني، إلى جانب الإجابات الخاصة بكل منها حسبما تقتضي الحاجة:

الأسئلة

- السؤال الأول: هل تظن أن بطلنا "ب" يواجه أي صعوبات؟ إذا كانت الإجابة نعم، فما هي هذه الصعوبات؟
- السؤال الثاني: ما المخاطر التي تعتقد أن الطفل قد يواجهها عبر الإنترنت؟

- السؤال الثالث ماذا تعرف عن مصطلح "اضطراب إدمان الإنترنت"؟
- السؤال الرابع: ماذا تعرف عن مصطلح "اضطراب ألعاب الإنترنت"؟
- السؤال الخامس: في أي حالة يمكننا القول بأن هناك خطر باضطراب الألعاب عبر الإنترنت؟
- السؤال السادس: هل تعتقد أن هناك علاقة بين ألعاب الفيديو العنيفة /ألعاب الإنترنت العنيفة والسلوك العنيف في الحياة الواقعية؟
- السؤال السابع: هل يمكن لألعاب الفيديو أن تكون لها فوائد؟
- السؤال الثامن: كيف يمكن للبالغين وضع حدود لاستخدام الأطفال للأجهزة الإلكترونية؟

الإجابات

- إجابة السؤال الثاني:
 - o المخاطر المتعلقة بالمحتوى (محتوى مسيء أو عنيف أو مضلل أو مزيف أو ينم عن الكراهية)
 - o المخاطر المتعلقة بالتواصل (التنمر عبر الإنترنت والاستدراج والتصيد الاحتيالي والرسائل الجنسية والابتزاز الجنسي والتفاعلات السلبية)
- إجابة السؤال الثالث: يتسم اضطراب إدمان الإنترنت بالاستخدام القهري أو الإشكالي للإنترنت بنحو قد يؤثر سلبيًا على الوظائف المعرفية والمهارات الاجتماعية والنوم والجوانب الأخرى لحياة المرء. وعلى الرغم من عدم الاعتراف به رسميًا على أنه اضطراب، فقد حددت دراسات بحثية سابقة عددًا من الأنواع الفرعية له مثل اضطراب ألعاب الإنترنت وإدمان الجنس عبر الإنترنت واضطراب المقامرة عبر الإنترنت. وهناك أنواع محددة من إدمان الإنترنت منها الجنس الإلكتروني والإدمان الإلكتروني في العلاقات، وإدمان الألعاب عبر الإنترنت، والاستخدام الإدماني للويب أو الإغراق المعلوماتي، وإدمان الكمبيوتر⁴⁸.
- إجابة السؤال الرابع: وقد أدرجت الجمعية الأمريكية للأطباء النفسيين اضطراب ألعاب الإنترنت في ملحق الإصدار الخامس من الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية. ويقدم الإصدار الخامس من الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية معايير تشخيصية، بما في ذلك الانشغال بالألعاب والتعرض لأعراض سلبية عند تقييد الألعاب والتحمل (أي انخفاض درجة التأثر بالشيء المُدمن) ومحاولات التحكم الفاشلة وفقدان الاهتمام بالأنشطة الأخرى والاستخدام المفرط المستمر على الرغم من وجود مشاكل؛ والخداع واستخدام الألعاب للهروب من المزاج السلبي، وإضاعة العلاقات أو الفرص بسبب الألعاب⁴⁹.
- إجابة السؤال الخامس: ومن أجل تشخيص هذه الحالة، يجب أن تظهر على الشخص خمسة أو أكثر من الأعراض المذكورة أعلاه باستمرار لمدة لا تقل عن عام واحد. وينطبق هذا الاضطراب على الألعاب الإلكترونية، سواء على الإنترنت أو أي جهاز إلكتروني آخر، على الرغم من أن غالبية الأشخاص الذين يعانون من مشكلات مهمة سريريًا يخرطون في الغالب في الألعاب عبر الإنترنت. ويجب أن تؤدي الألعاب الإلكترونية إلى "ضرر أو ضائقة كبيرة" عبر جوانب مختلفة من حياة الفرد. ومع ذلك، يوضح الإصدار الخامس من الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية أنه لا توجد بيانات كافية لتحديد ما إذا كان اضطراب ألعاب الإنترنت مؤهلاً لأن يكون اضطرابًا مستقلًا، أو ما إذا كان يميل إلى التداخل مع حالات أخرى (على سبيل المثال: الاكتئاب واضطرابات التحكم في الاندفاع وما إلى ذلك)⁵⁰.
- إجابة السؤال السادس: لا توجد حتى الآن إجابة قاطعة فيما يتعلق بالصلة بين ألعاب الفيديو العنيفة والسلوك العدواني لدى الأطفال. وهذا الافتقار إلى إجابة واضحة وقاطعة أمر مفهوم، لأن إثبات مثل هذا الرابط يتطلب النظر في العديد من العوامل الوسيطة (مثل عمر الطفل وديناميكيات الأسرة وطابع الشخصية).

⁴⁸ د. غريفيث، 2014
⁴⁹ الجمعية الأمريكية للأطباء النفسيين، 2013
⁵⁰ المرجع السابق.

الدراسات⁵¹

بعض

⁵¹ فير غسون ووانغ، 2019

تدعم فكرة عدم وجود ارتباط بين الاثنين، وأن المشاركة في ألعاب الفيديو العنيفة لا تتنبأ بزيادة العدوانية. ومع ذلك، هناك مجموعة متزايدة من الأبحاث والتحليلات التجميعية تشير إلى أن المستويات العالية من المشاركة في ألعاب الفيديو العنيفة ترتبط ارتباطاً موجباً بالفعل بزيادة الاعتداء الجسدي في نهاية المطاف. ويبدو أن هذا الارتباط مدفوع في المقام الأول باليتين اثنتين:

- عدم الحساسية للعنف وتنمية الاعتقاد عليه
- الانفصال الأخلاقي عن تأثير الإجراءات التي تحدث في اللعبة

• إجابة السؤال السابع:

- 0 تحسين الإدراك المكاني والوظائف المعرفية⁵²
- 0 تعزيز الانتباه والتركيز الصوتي* لدى الأطفال الذين يعانون من عسر القراءة⁵³
- 0 المساعدة في تعلم الوظائف التنفيذية وصنع القرارات⁵⁴
- 0 تدعم بعض "الألعاب التعليمية" تحديدًا جهود العلاج النفسي، خاصةً في الأمور المتعلقة بالرهاب، من خلال استخدام الواقع الافتراضي والمعزز⁵⁵
- 0 ومع ذلك، فالفوائد التي تجلبها الألعاب الإلكترونية للفرد تعتمد أيضًا على نوع اللعبة التي يلعبها تحديدًا⁵⁶

• إجابة السؤال الثامن لأولياء الأمور:

- 0 كن حازمًا في وضع الحدود.
- 0 كن حاسمًا وواقفًا في نهجك (نبرة الصوت ولغة الجسد)، ولكن حافظ أيضًا على هدوئك وحنانك.
- 0 تجنب الشعور بالذنب.
- 0 تفهم أن طفلك قد يقاوم.
- 0 توقع أن يختبر طفلك الحدود التي وضعتها.
- 0 لا تتوقع الامتثال الفوري للقواعد.
- 0 يجب على كلا الوالدين اتباع نفس القواعد.
- 0 ضع الحدود بناءً على سن الطفل وشخصيته.
- 0 تجنب الفجوات الزمنية الطويلة بين السلوك غير المرغوب فيه والعواقب.
- 0 ركز نقدك على السلوك وليس على الطفل كفرد.
- 0 وتذكر الحدود الصارمة بشكل مفرط يمكن أن تجعل الطفل سلبيًا.
- 0 قدم بدائل لطفلك للتفيس عن طاقته، مثل لعب الكرة في الداخل أو اللعب في الهواء الطلق.
- 0 قدم نماذج سلوكية إيجابية لطفلك ليحتذي بها.
- 0 تذكر تقديم التعزيز الإيجابي لطفلك⁵⁷.
- 0 وهذه بعض النصائح العملية الأخرى للوالدين:
- اقض بعض الوقت عبر الإنترنت مع أطفالك لتعليمهم السلوك المناسب عبر الإنترنت⁵⁸.

⁵² تشوي وآخرون، 2020

⁵³ بيرتوني وآخرون، 2021

⁵⁴ ماير وبارونغ وبينبريدج، 2019

⁵⁵ زايني وريغود وريفيت، 2020

⁵⁶ بيديو وآخرون، 2018

⁵⁷ ايتسامه الطفل، (من دون تاريخ)

⁵⁸ أستينوميا الابن، 2022

- تحقق من بطاقة الانتماء وحسابات الهاتف لمعرفة الرسوم التي لا تبدو مألوفة.
- خذ وقتاً للجلوس مع طفلك لمشاهدته يلعب شجعه، واطرح عليه أسئلة مثيرة للاهتمام
- تعرف على المواقع والأجهزة التي يستخدمها طفلك للوصول للإنترنت³⁰.
- خذ طفلك على محمل الجد إذا أبلغك بحدوث تفاعل غير مريح عبر الإنترنت.
- راقب ما إذا كانت الألعاب ومواقع الويب ومقاطع الفيديو التي يطلع عليها طفلك عبر الإنترنت مناسبة لسنة^{59 60}.
- اضبط إعدادات الخصوصية واستخدم برامج الرقابة الوالدية والتطبيقات المصممة خصيصاً للأطفال، مثل **YouTube Kids**⁶¹

• إجابة السؤال الثامن للمعلمين/المتخصصين:

- شجّع التواصل المفتوح والتقارب وعلاقة الثقة بين الطفل ووالديه/الأوصياء عليه
- علّم الطفل أن أفعاله تؤثر عليه وعلى الآخرين وأن لها عواقب.
- احرص على الاتساق والتكرار عند وضع الحدود.
- عزز الانضباط الإيجابي (بدلاً من الأساليب الاستبدادية أو المتساهلة).
- كافيّ الطفل عندما يتبع القواعد ويتقبل الحدود.
- توقّع ردود فعل شديدة من الطفل (البكاء، الصراخ، الغضب، العدوانية) عند فرض الحدود.
- وننصحك في العموم بما يلي:
- أبقِ الحوارات بينك وبين الأطفال منفتحة وصادقة.
- احرص على الإشراف على أنشطة الأطفال عبر الإنترنت.
- ركّز على حماية هوية الطفل عبر الإنترنت بشكل فعال^{62 63}.
- ثقّف الأطفال حول فوائد الإنترنت ومخاطره³⁴.
- أكد على أهمية حماية البيانات الشخصية للأطفال⁶⁴.

⁵⁹ المرجع السابق

⁶⁰ المرجع السابق

⁶¹ شبكة تنشئة الأطفال، (بدون تاريخ)

⁶² أستينوميا الابن، 2022

⁶³ المرجع السابق

⁶⁴ المرجع السابق

الخلاصة

كان الهدف الأساسي من هذا الدليل التأكيد على الأهمية العميقة لمنهجية الإنصات النشط التعاطفي في تعزيز العلاقات القائمة على الثقة بين البالغين والأطفال في عالم تتزايد فيه الهيمنة الرقمية على حياتنا. وقد تعمقنا على مدار أقسام الدليل في المبادئ الأساسية المتعلقة بالإنصات النشط التعاطفي، واستكشفتنا المواقف التي شكلت أساساً لازدهار المنهجية، بما في ذلك الصدق والتعاطف والتقدير الإيجابي غير المشروط. كما ناقشنا استراتيجيات محددة يمكن أن تساعد في وضع هذه المنهجية موضع التنفيذ، مثل تقنية "LAFF". لقد استكشفتنا هذه المفاهيم ليس من الناحية النظرية فحسب، ولكن أيضاً من خلال الممارسة العملية مع دراسات الحالة وأنشطة لعب الأدوار؛ وكلاهما يهدف إلى مساعدة القراء على ممارسة هذا الشكل الجديد من التواصل في بيئة آمنة.

علاوة على ذلك، اقترحنا أن قوة الإنصات النشط التعاطفي تمتد إلى ما هو أبعد من سياق السلامة والمخاطر على الإنترنت. فالمبادئ والمواقف والاستراتيجية المرتبطة بالإنصات النشط التعاطفي تعتبر أصولاً أساسية لتعزيز العلاقات الصحية بين البالغين والأطفال في مختلف مواقف الحياة، سواء كان القراء من أولياء الأمور أو المعلمين أو المتخصصين الذين يتركز عملهم حول الأطفال. واكتشفنا أن الإنصات النشط التعاطفي أكثر من مجرد منهجية؛ إنه طريقة ثورية للتواصل بعمق مع الأطفال. وجوهره هو خلق مساحة آمنة ومعززة تُستقبل فيها أفكارهم ومشاعرهم بالتقدير، بحيث تُثري هذه المساحة في نهاية المطاف رفاههم الشخصي وتقوي الروابط بينهم وبين البالغين.

ولذلك كان الهدف الأشمل من هذا الدليل هو أن نقدم للقراء البالغين مورداً قيماً ينفعمهم في رحلتهم ليصبحوا أكثر تعاطفاً وانتباهاً وفعاليةً في تواصلهم مع الأطفال، ويعددهم بتعزيز علاقاتهم مع الأطفال في جميع جوانب الحياة.

مسرد المصطلحات

1

الإنصات النشط/الإنصات النشط التعاطفي: الإنصات النشط/الإنصات النشط التعاطفي يتضمن مجموعة من المهارات اللفظية وغير اللفظية التي تعتبر ضرورية من أجل التواصل الفعال بين الأشخاص. من تقنيات الإنصات النشط المشهورة على نطاق واسع: (أ) تقديم التعليقات التعاطفية وب) طرح أسئلة مثمرة وج) إعادة صياغة كلام المتحدث لإظهار الانتباه وتأكيد الفهم.

2

Bro/Sis (حرفياً: أخ/أخت) من المفردات الشائعة لدى جيل "زد". وتعني صديق أو رفيق.

3

التواصل التواصل هو عملية نقل المعلومات وتحقيق التفاهم المشترك بين الأفراد.

التنمر الإلكتروني: يشير مصطلح التنمر الإلكتروني إلى الاستخدام المتكرر والمطول لأساليب الاتصال الرقمي بقصد استهداف وإيذاء شخص آخر غير قادر على الدفاع عن نفسه. وتشمل أنواع التنمر الإلكتروني إرسال رسائل مسيئة أو رسائل بريد إلكتروني أو رسائل مباشرة تحتوي على محتوى ضار؛ ومشاركة الصور أو الرسائل بشكل ضار لمضايقة الآخرين؛ ونشر الشائعات والمعلومات الخاطئة؛ وإجراء مكالمات أو إرسال رسالة مجهولة؛ وإنشاء مواقع على الويب تحتوي على محتوى تشهيري ومشاركة الصور لنفس الغرض؛ واستبعاد أشخاص بعينهم من المجموعات. والخصائص الفريدة للتنمر الإلكتروني تتضمن الانتشار السريع للشائعات والتعليقات، وعدم معرفة هوية المعتدي، وصعوبة تتبع الآثار الإلكترونية من دون معرفة متخصصة، وعدم سيطرة الضحية على الموقف لأن التنمر الإلكتروني لا يقتصر على موقع معين على الأرض أو مدة زمنية معينة لها نهاية (مثل التنمر في المدرسة مثلاً).

4

التعاطف: التعاطف هو القدرة على فهم تجارب الشخص الآخر من منظوره الشخصي. وبعبارة أبسط، التعاطف هو القدرة على "وضع نفسك في مكان الآخر".

5

متلازمة "فومو" (الخوف من فوات الأشياء): متلازمة "فومو" أو الخوف من فوات الأشياء هي الشعور بالتوتر والذعر والخواء الذي ينشأ عندما يُحرم الفرد من البقاء على اطلاع بحياة الآخرين والأحداث والمواقف التي تخصهم وتحدث بعيداً عن حياة هذا الفرد، وذلك بسبب الرغبة في أن يبقى على اطلاع دائم بالأشياء.

Fire (رائع): من المفردات الشائعة لدى جيل "زد". وتعني "رائع" أو "مذهل" أو "عظيم".

Flex (يتباهى/يغضب الآخرين): من المفردات الشائعة لدى جيل "زد". تعني "التباهي بشيء ما لإغظة الآخرين".

6

GOAT اختصار لعبارة "Greatest of all time". من المفردات الشائعة لدى جيل "زد". وتعني "الأعظم على الإطلاق".

الاستدراج: الاستدراج هو أحد أنواع الاستغلال السيبراني، وقد ينطوي أو لا ينطوي على محادثات صريحة ذات طبيعة جنسية أو ممارسات الخيالات الجنسية عبر الإنترنت فعلياً، لكنه ما زال يندرج تحت مظلة الاستغلال السيبراني لأن النية هي الاعتداء الجنسي على طفل في العالم الحقيقي ولكنّ واحدة من نقاط الاتصال تحدث في الفضاء السيبراني. وقد ورد تعريف "الاستدراج" في "تشريع مكافحة الاستدراج" المقترح الذي أعلن عنه في نوفمبر 2022. وتشير "الورقة البيضاء لحماية العامة" إلى ما يلي: "مسار سلوكي يقوم به شخص يُشتبه في كونه متحرشاً بالأطفال، من شأنه أن يثير قلق أي شخص عاقل من أن لقاء مع طفلٍ نتيجةً لهذا السلوك يكون لأغراض غير مشروعة"⁶⁵

7

اضطراب إدمان الإنترنت: يتسم اضطراب إدمان الإنترنت بالاستخدام القهري أو الإشكالي للإنترنت بنحو قد يؤثر سلبيًا على الوظائف المعرفية والمهارات الاجتماعية والنوم والجوانب الأخرى لحياة المرء. وعلى الرغم من عدم الاعتراف به رسميًا على أنه اضطراب، فقد حددت دراسات بحثية سابقة عددًا من الأنواع التي تندرج تحته مثل اضطراب ألعاب الإنترنت وإدمان الجنس عبر الإنترنت واضطراب المقامرة عبر الإنترنت. وهناك أنواع محددة من إدمان الإنترنت منها الجنس الإلكتروني الإدماني، والإدمان الإلكتروني في العلاقات، وإدمان الألعاب عبر الإنترنت، والاستخدام الإدماني للويب أو الإغراق المعلوماتي، وإدمان الكمبيوتر.

اضطراب ألعاب الإنترنت: أدرجت الجمعية الأمريكية للأطباء النفسيين اضطراب ألعاب الإنترنت في ملحق الإصدار الخامس من الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية. ويقدم الإصدار الخامس من الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية معايير تشخيصية، بما في ذلك الانشغال بالألعاب والتعرض لأعراض سلبية عند تقييد الألعاب والتحمل (أي انخفاض درجة التأثر بالشيء المُدمن) ومحاولات التحكم الفاشلة وفقدان الاهتمام بالأنشطة الأخرى والاستخدام المفرط المستمر على الرغم من وجود مشاكل؛ والخداع واستخدام الألعاب للهروب من المزاج السلبي، وإضاعة العلاقات أو الفرص بسبب الألعاب.

مخاطر الإنترنت: قد يواجه الأطفال الذين يستخدمون الإنترنت مخاطر تتعلق بالمحتوى الذي يشاهدونه، وعمليات التواصل الذي يشاركون فيها، وسلوكهم عبر الإنترنت، بما في ذلك التعرض للمحتوى غير اللائق والتنمر عبر الإنترنت والاستدراج والتصيد الاحتيالي والرسائل الجنسية والابتزاز الجنسي والتفاعلات السلبية.

8

No cap وتعني "حقًا": من المفردات الشائعة لدى جيل "زد". وتعني "في الحقيقة" أو "حقًا".

التواصل غير اللفظي: يشمل التواصل غير اللفظي جميع أشكال التواصل بخلاف الكلمات؛ ويتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر لغة الجسد والإيماءات وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت.

9

التصيد الاحتيالي وهو من أنواع الهجمات السيبرانية، حيث يقوم المتصيد بإنشاء صفحة ويب مزيفة لخداع أحد المستخدمين عبر الإنترنت من أجل الحصول على معلوماته الشخصية. والتصيد الاحتيالي مزيج من الهندسة الاجتماعية والأساليب التقنية لإقناع المستخدم بالكشف عن بياناته الشخصية. وعادةً ما يتم عن طريق انتحال عنوان بريد إلكتروني أو الرسائل الفورية. ويستهدف هذا الهجوم المستخدم الذي لا يعرف شيئاً عن هجمات الهندسة الاجتماعية وأمن الإنترنت مثل الأشخاص الذين لا يهتمون بخصوصية تفاصيل حساباتهم (على فيسبوك وجيميل وحسابات البنوك الائتمانية والحسابات المالية الأخرى)⁶⁶

⁶⁵ أوكونيل، 2003

⁶⁶ غوبتا وسينغال وكابور، 2016

Salty وتعني "غاضب": من المفردات الشائعة لدى جيل "زد". تعني "غاضب" أو "منزعج".

المراسلة الجنسية: المراسلة الجنسية هي إرسال واستقبال الرسائل النصية أو الوسائط الجنسية الصريحة (الصور ومقاطع الفيديو والرسائل الصوتية). غالبًا ما تُرسل الصور في البداية إلى شركاء في علاقة رومانسية أو أشخاص بينه وبين المرسل اهتمام عاطفي، لكنها قد تجد طريقها إلى أشخاص آخرين وهو ما يخلق مشكلات في نهاية المطاف. وفي حين أن الناس عامة قلقون للغاية بشأن هذه السلوكيات لأنها تحدث بين فئة المراهقين، إلا أن هناك أدلة على أن العديد من البالغين يشاركون أيضًا في هذه الممارسة⁶⁷.

الابتزاز الجنسي: ينطوي الابتزاز الجنسي على طلب المشاركة في نشاط جنسي، سواء كان الطلب صريحًا أو ضمنيًا. ولا يلزم أن ينطوي ذلك على العلاقة الجنسية الفعلية أو حتى التلامس الجسدي، ولكن يمكن أن يتضمن أي من أشكال النشاط الجنسي غير المرغوب فيه، مثل كشف أجزاء خاصة من الجسم أو التقاط الصور الجنسية⁶⁸.

Squad وتعني "الثلة" أو "الربع": من المفردات الشائعة لدى جيل "زد". تعني "مجموعة الأصدقاء".

Slay وتعني "بيرع": من المفردات الشائعة لدى جيل "زد". تعني "فعل شيء ببراعة".

10

التواصل اللفظي: التواصل اللفظي هو أحد جوانب التواصل، وهو الجانب الذي نعبر عنه من خلال الكلمات المنطوقة أو المكتوبة.

⁶⁷ هيندوجا وباتشين، 2010

⁶⁸ بيرنشتاين، 2010

- Gaylin, N. L. (1996). Reflections on the self of the therapist. In R. Hutterer, G. Pawlowsky, P. F. Schmid, & R. Stipsits (Eds.), *Client-centered and experiential psychotherapy. A paradigm in motion* (pp. 383-393). Frankfurt, Germany: Peter Lang.
- Good Therapy. (2015). Unconditional positive regard. Good Therapy PsychPedia. Retrieved from: <https://www.goodtherapy.org/blog/psychpedia/unconditional-positive-regard>
- Gordon Training International. (2011, January 20). Are you listening without empathy? - Gordon Training International. <https://www.gordontraining.com/free-parenting-articles/are-you-listening-without-empathy>
- Gualdo, A. et al. (03 2015) 'The emotional impact of cyberbullying: Differences in perceptions and experiences as a function of role', *Computers & Education*, 82. doi: 10.1016/j.compedu. 2014.11.013
- Gupta, S., Singhal, A. and Kapoor, A. (2016). A literature survey on social engineering attacks: Phishing attack. 2016 International Conference on Computing, Communication and Automation (ICCCA). (online) doi:<https://doi.org/10.1109/cca.2016.7813778>
- Harvard Family Research Project. (2014, January). Teaching Cases on Family Involvement. Retrieved from <https://archive.globalfrp.org/family-involvement/publications-resources/teaching-cases-on-family-involvement>
- Hepworth, D. FL, Vang, P. D., Blakey, J. M., Schwalbe, C., R., E. C. B., Rooney, R. FL, Rooney, G. D., & Strom-Gottfried, K. (2023). Chapter 5: Building Blocks of Communication: Conveying Empathy and Authenticity. In *Direct social work practice: Theory and skills* (pp. 77-104). Essay, Cengage Learning.
- Herbert, M. and Australian Council For Educational Research (1997). *Setting limits : promoting positive parenting*. Camberwell, Vic.: Australian Council For Educational Research.
- Heslop, A. (1992). Qualities of the effective counselor. *The Child Care Worker*, 10(6), 10-11
- Hinduja, S. and Patchin, J.W. (2008). Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization. *Deviant Behavior*, 29(2), pp.129-156. doi:<https://doi.org/10.1080/01639620701457816>
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2010). Sexting: A brief guide for educators and parents. *Cyberbullying Research Center*, 1-4.
- Jeffrey D. (2016). Clarifying empathy: the first step to more humane clinical care. *The British journal of general practice : the journal of the Royal College of General Practitioners*, 66(643), e143-e145. <https://doi.org/10.3399/bjgp16X683761>
- Krznaric R. (2014). *Empathy: a handbook for revolution*. London: Random House
- Lam, T. C. M., Kolomitro, K., & Alamparambil, F. C. (2011). Empathy training: Methods, evaluation practices, and validity. *Journal of Multidisciplinary Evaluation*, 7(16), 162-200. Retrieved from: <http://www.imde.com>

- Mayer, R.E., Parong, J. and Bainbridge, K. (2019). Young adults learning executive function skills by playing focused video games. *Cognitive Development*, 49, pp.43-50.
doi:<https://doi.org/10.1016/i.cogdev.2018.11.002>
- McMahon, B. (2013). Unconditional positive regard in parenting. *Counseling for Adults, Families, and Children*. Retrieved from:
<http://www.barbaramcmahon.org/blog/2013/02/16/Unconditional-Positive-Regard-in-Parenting.aspx>
- McNaughton, D., & Vostal, B. R. (2010). Using active listening to improve collaboration with parents: The LAFF don't CRY strategy. *Intervention in School and Clinic*, 45(4), 251-256. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1177/1053451209353443>
- Michael, J. (2006). Where's the Evidence That Active Learning works? *Advances in Physiology Education*, 30(4), p.160, doi:<https://doi.org/10.1152/advan.00053.2006>
- O'Connell, R. (2003). A typology of child cyberexploitation and online grooming practices. *Cyberspace Research Unit, University of Central Lancashire*.
- Owen, M. M. (2022). The psychologist Carl Rogers and the art of active listening | Aeon Essays. Aeon.
<https://aeon.co/essays/the-psychologist-carl-rogers-and-the-art-of-active-listening>
- Prescott, A. T, Sargent, J. D. and Hull, J. G. (2018) 'Metaanalysis of the relationship between violent video game play and physical aggression over time', *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 115(40), pp. 9882-9888. doi: 10.1073/pnas.1611617114
- Raising Children Network, (n.d.). Internet safety: children 6-8 years, [online] Available at:
<https://raisingchildren.net.au/school-age/media-technology/online-safety/internet-safety-6-8-years>
- Rogers, C. R. and Farson, R. E. & University of Chicago Industrial Relations Center. (1957). *Active listening*. Industrial Relations Center the University of Chicago.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), pp.95-103.
- Rogers, C. R. (1959). *A Theory of Therapy, Personality, and Interpersonal Relationships: As Developed in the Client-Centered Framework*. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A Study of a Science. Formulations of the Person and the Social Context* (Vol. 3, pp. 184-256). New York: McGraw Hill.
- Rogers, C.R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Smith, P.K. et al. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of child psychology and psychiatry, and allied disciplines*, [online] 49(4), pp.376-85.
doi:<https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x>
- Smith, R, Barrio, C. and Tokunaga, R. (2012) 'Smith, P.K.; del Barrio, C. y Tokunaga, R. (2012) Definitions of Bullying and Cyberbullying: How Useful Are the Terms? In S. Bauman, J. Walker y D. Cross (Eds) *Principles of Cyberbullying Research. Definitions, measures and methodology* (pp.26-40). NYork/Londres: Routledge', in, pp. 26-40.

- Stern, J. A., Borelli, J. L., & Smiley, P. A. (2015). Assessing parental empathy: A role for empathy in child attachment. *Attachment & human development*, 17(1), 1-22.
- Syggollitou, E., Psalti, A. and Kapatzia, A. (2010) 'Cyberbullying among Greek adolescents. Cyberbullying - A cross-national comparison', pp. 101-113.
- The Smile of the Child. (2022). *Menei Mystiko*. [online] Available at: <https://meneimystiko.gr/> [Accessed 12 Oct. 2023].
- The Smile of the Child (n.d.). Ηλικία πΤΤΟpcu va p               Trai   pou; [online] Available at: <https://www.hamogelo.gr/gr/el/ta-nea-mas/pos-mporo-na-valo-oria-sto-paidi-mou/> [Accessed 12 Oct. 2023].
- Tian, L, Huang, J. and Huebner, E.S. (2022). Profiles and Transitions of Cyberbullying Perpetration and Victimization from Childhood to Early Adolescence: Multi-Contextual Risk and Protective Factors. *Journal of Youth and Adolescence*. doi:<https://doi.org/10.1007/s10964-022-01633-1>
- Tzani-Pepelasi, C., Ioannou, M., Synnott, J. and Ashton, S.-A. (2020). Comparing factors related to school-bullying and cyber-bullying. *Reviewing Crime Psychology*, pp.267-291. doi:<https://doi.org/10.4324/9780429346927-16>
- UNICEF (2019). UNICEF poll: More than a Third of Young People in 30 Countries Report Being a Victim of Online Bullying, [online] Unicef.org. Available at: <https://www.unicef.org/press-releases/unicef-poll-more-third-young-people-30-countries-report-being-victim-online-bullying>
- Vaillancourt, T, Faris, R. and Mishna, F. (2016). Cyberbullying in Children and Youth: Implications for Health and Clinical Practice. *The Canadian Journal of Psychiatry*, [online] 62(6), pp.368-373. doi:<https://doi.org/10.1177/0706743716684791>
- Vandebosch, H. and Van Cleemput, K. (2009). Cyberbullying among youngsters: profiles of bullies and victims. *New Media & Society*, 11(8), pp.1349-1371. doi:<https://doi.org/10.1177/1461444809341263>
- Vengoechea, X. (2021). Why empathetic listening is crucial for your career—and how to do it well. *The Muse*. <https://www.themuse.com/advice/what-is-empathetic-listening-definition-examples>
- Zayeni, D., Raynaud, J.-P. and Revet, A. (2020). Therapeutic and Preventive Use of Video Games in Child and Adolescent Psychiatry: A Systematic Review. *Frontiers in Psychiatry*, [online] 11. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsvt.2020.00036>