# الوحدة 3: مهارات التواصل عند المشرفين

# نصائح التواصل للمشرفين[[1]](#footnote-2)

استمع قبل طرح الأسئلة.

اهتم بالتواصل اللفظي وغير اللفظي بينك وبين أخصائي إدارة الحالة. (على سبيل المثال، وضع الجسم ونبرة الصوت والكلمات وتعبيرات الوجه).

قم بمساعدة أخصائيي إدارة الحالة على التمتع بالراحة عندما يواجهون ما يجهلون. (على سبيل المثال، يمكن أن تقول "الخدمة الاجتماعية هي إحدى أكثر المهام المجزية التي يستطيع الشخص القيام بها – وأكثرها تعقيدًا. ولا توجد مشكلة في عدم معرفتك بما ينبغي فعله، فنحن هنا الآن لمحاولة معرفة ذلك معًا").

تجنب بدء أي سؤال بأداة الاستفهام "لماذا"، حيث يمكن تفسير ذلك على أنه أحد أشكال الاستجواب وقد يُحدث شعورًا بالاعتراض. وبدلاً من أن تقول "لماذا فعلت ذلك؟"، حاول فهم سبب قرار أخصائي إدارة الحالة أو تصرفه بقول شيء مما يشبه، "أخبرني المزيد عن استراتيجيتك أو قرارك عندما فعلت كذا".

لخِّص فهمك لما أخبرك به أخصائي إدارة الحالة للحد من سوء الفهم. قل، على سبيل المثال: "ما سمعتك تقوله هو كذا" أو "دعني أتأكد من أنني فهمت ذلك بشكل صحيح - لقد كنت تقول كذا".

أظهر تعاطفك تجاه التحديات التي تواجه أخصائي إدارة الحالة ومخاوفه. (على سبيل المثال، احرص على رؤية الأشياء من منظور أخصائي إدارة الحالة. أيّد تجربة أخصائي إدارة الحالة وتصوراته ومشاعره. استمع باهتمام. استكشف الحلول التي قد تكون لدى أخصائي إدارة الحالة قبل طرح حلولك).

احرص على العمل من وجهة نظر قائمة على نقاط القوة، وركز على ما تعتقد أن أخصائي إدارة الحالة فعله بشكل جيد واساله عما يعتقد أنه كان من الممكن فعله بطريقة مختلفة قبل مشاركة التعقيبات الخاصة بك.

اسعَ إلى تمكين أخصائي إدارة الحالة بأن تطلب منه حل المشكلة بدلاً من تقديم الحلول له على الفور.

اسأل أخصائي إدارة الحالة ما إذا كان يرغب في سماع أفكارك / ملاحظاتك قبل مشاركتها.

استراتيجيات التواصل[[2]](#footnote-3)

|  |  |
| --- | --- |
| استراتيجيات مفيدة | استراتيجيات غير مفيدة |
| الاستماع إلى الموظفين | الإنكار |
| تحديد المشكلات الصعبة وتوضيحها | تجنب مناقشة المشكلة |
| تشجيع التعبير عن العواطف | التهوين |
| مساعدة الفريق على ذِكر العواطف والتصريح بها | الإصرار على أن الأمور ستتحسن |
| تحديد الجوانب الإيجابية؛ تعديل التوقعات غير المناسبة؛ إعادة صياغة الحدث الصعب | إلقاء اللوم على أخصائي إدارة الحالة |

1. مقتبسة من دليل تدريب إدارة الحالات وحماية الأطفال بين الوكالات لأخصائيي إدارة الحالة والمشرفين والمديرين (<https://resourcecentre.savethechildren.net/library/inter-agency-guidelines-case-management-and-child-(protection> [↑](#footnote-ref-2)
2. مقتبس من Child Hub، "ممارسة الإشراف في وكالات العناية بالأطفال وحمايتهم" ([www.childhub.org](https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=http-3A__www.childhub.org_&d=DwMGaQ&c=0u3nQZwm2He4OdaqbWh55g&r=UD-j3PDVC4C0ZjEQd93CqMhN_4QXTk1S-zXq8mLUW5k&m=CASmsukoXcWqoQsCB7mUsb0TrK6A6pIyVQZUKdUCHBk&s=Qz-7deUKVR3TcgVoLVZ39zshbJlBCGpmyjcL8w95kMY&e=)) [↑](#footnote-ref-3)