النشرة 9.1: ما يجب وما لا يجب فعله فيما يتعلق بالتواصل

**الأشياء التي يجب فعلها**

**التواصل اللفظي**

* التركيز على ما يقال؛
* الإنصات الجيد هو أكثر من مجرد الانتباه إلى ما يقال. فمن المهم أن تكون متجاوباً وأن تظهر أنك متابع لما يقوله الشخص الآخر (بالإيماء، التأكيد).
* إعادة صياغة ما قيل لضمان الفهم ("ما أفهمه منك هو ...")؛
* تجنب تعبيرات عدم الموافقة على التصرفات أو المشاعر؛
* استخدام الأسئلة والعبارات التوضيحية؛
* الإنصات والبحث عن المشاعر، وإظهار التعاطف ("أنا آسف أن هذا قد حدث لك. لم يكن خطؤك")
* التقدير وإبداء المساندة: "يبدو أن الأمر كان مرهقاً للغاية بالنسبة لك ..."
* تقدير نقاط القوة والفعالية الذاتية للشخص. "إنه لأمر رائع حقاً كيف صنعت مأواك الخاص... أنت بارعة للغاية."

**التواصل غير اللفظي**

يختلف التواصل غير اللفظي بشكل ملحوظ من ثقافة إلى أخرى. وفيما يلي المسائل التي يجب مراعاتها، ولكن ينبغي مناقشة هذه المسائل وتكييفها في سياقك:

* التأكد من أن تواصلك غير اللفظي يعكس ويدعم تواصلك اللفظي.
* مواجهة الناجية، ولكن لا تقم بذلك بطريقة تتعدى مساحتها الخاصة أو تجعلها تشعر بعدم الارتياح (يمكن للجلوس على شكل حرف L /في وضع مائل أن يساعد)؛
* إظهار وضع جلوس مفتوح، وتجنب شبك الذراعين أمام الجسم؛
* البقاء بالقرب من الشخص، ولكن مع الإبقاء على مسافة ملائمة؛
* مراعاة المستوى المناسب للتواصل بالنظرات في سياقك. فأنت تريد التأكد من أن الناجية تعرف أنك منتبه وتستمع إليها، ولكن في نفس الوقت التأكد من أنها لا تشعر بعدم الارتياح.
* مراعاة أيضاً مستوى اللمس الذي يكون مناسباً في موقفك ومناسباً للشخص.

**الأشياء التي لا يجب فعلها**

* تقديم وعود كاذبة؛ ("كل شيء سيكون على ما يرام")
* إخبار الناجيات أنك تعتقد أن تجاربهن كانت فظيعة ("أنتِ غير محظوظة للغاية؟"، "ماذا يمكن أن يحدث لك أيضاً")
* اللوم ("لم تتبعي التعاليم الدينية لذا فهذه لعنة من الله")
* لمس الشخص إذا كان هذا غير لائق
* ارتداء الملابس/التصرف بطرق مسيئة ثقافياً (ارتداء ملابس متواضعة)
* استعجال الشخص (النظر في الساعة أو التحدث بسرعة)
* الشعور بأنه يتعين عليك حل مشاكل الشخص
* سلب قوة الشخص وإحساسه بالقدرة على العناية بنفسه
* تعريض الأشخاص لوسائل الإعلام (مثل تصوير الأشخاص بدون إذن)
* استخدام لغة أو كلمات يصعب فهمها (يجب استخدام لغتهم قدر الإمكان)
* التحديق في الأشخاص (يجب الإبقاء على تواصل بالنظرات في المستوى العادي)