

# تشجيع التفاعلات الإيجابية

يقدم هذا الدليل المختصر معلومات حول كيفية التفاعل  
بإيجابيه مع الاخرين



NEIGHBOURHOOD  
Empowerment Team

ان مقابلة أشخاص غير مألوفين لنا يمكن أن يجعلنا نَتَخَوَّف لأننا قد لا نعرف ما يمكن توقعه. يمكننا الحد من هذا الخوف من خلال التعرف بشكل أكبر على أنماط مختلفة من الأشخاص وعلى تجاربهم .

يمكن أن تساعدك المعلومات حول علامات الانفعال ومثيراته على الاستعداد بشكل أكبر للتعامل مع أي موقف بالإضافة إلى اكتشاف المشاكل مبكرًا.



يمكنك استخدام المعلومات والاستراتيجيات الواردة في هذا الدليل عند التعامل مع أشخاص غير مألوفين والذين يصعب توقع تصرفاتهم.

## أفضل استراتيجية لتشجيع التفاعلات الإيجابية هي استخدام مهارات الاستماع الفعال والتعاطف.



بشكل عام، إذا تعاملنا مع كل شخص أنه ذو قيمة، فإننا نمهد الطريق للحصول على تفاعل إيجابي.

من المهم أن ندرك أن كل شخص نقابله له تجارب حياتية فريدة، وقد تكون بعضها مؤلمة.

يجب أن نتذكر أيضاً أننا نعيش مواقف حياتية من خلال تحيزاتنا وصورنا النمطية التي قد تؤثر على تفاعلاتنا مع الآخرين.

## عند التفاعل مع أشخاص لديهم القابلية للإضطراب أو العدوانية

- تعرف على المثيرات: هناك بعض الأشياء التي قد لا تتمكن من رؤيتها والتي يمكن أن تدفع الشخص إلى الانفعال أو العدوانية.

- تعرّف على علامات الانفعال: قد تكون هناك علامات تحذير مبكرة يمكنك رؤيتها مثل التملل، والتشوش الذهني والأرق و المشي ذهابا وإيابا و قضم الأظافر ونوبات الانفعال أو الصراخ و حك الجلد أو الملابس.





## مثيرات الانفعال

معرفة هذه الأمور يمكن ان تساعدك على تجنب الموقف الذي قد تشعر فيه بالتهديد أو التعامل مع موقف يشهد تصعيدا.

- ان كان الشخص بصدد التعبير عن غضبه أو استيائه, فهذا يدل على أن هذه المشاعر قد تراكمت منذ فترة طويلة وقبل تفاعلك.
- هم يشعرون بفقدان السيطرة ويحاولون استعادتها.  
الرد الانتقامي: ضد الظلم الحقيقي أو الاحساس بالظلم أو سوء المعاملة



## • استخدم تقنيات تواصل فعالة

- عرف عن نفسك و اسأل عن اسم الشخص و استخدم اسمه خلال المحادثه
- ركز على المشاعر
- استخدم مهارات الاستماع الفعّال
- امنح الشخص الوقت والمساحة للتعبير عن نفسه
- قدم توضيحات و اطرح أسئلة
- أظهر التعاطف من خلال تعبيرات الوجه والتعليقات على سبيل المثال  
”هذا يبدو وكأنه موقف صعب“
- لخص تعليقات الشخص بأسلوبك الخاص لتظهر له/لها أنك سمعت وفهمت ما كان يقوله/ها
- تجاهل الأسئلة الصعبة أو تجنبها، فقد يحاول الشخص خلق صراع قوة

## • حاول أن تجد حلول أو ان تنهي الموقف

- بدلاً من إخبار الشخص بما يجب فعله، اعرض عليه بعض الخيارات
- اطلب اقتراحات
- بإمكانك تحقيق الامتثال من خلال الإيماء بـ ”نعم“ عند تقديم اقتراح
- فكّر في أمر بسيط يمكنهم الموافقة عليه، فهذا يجعلهم في حالة ذهنية تعاونية
- حدد الأمور القابلة للتفاوض والأخرى غير القابلة للتفاوض

تذكر أن مخاطبة الأشخاص بعناية واهتمام حقيقيين يمكن أن يساعد بشكل كبير في بقاء الموقف هادئاً وإيجابياً

## نصائح لتحقيق تفاعل إيجابي

- كن على دراية بمشاعرك. هدى نفسك قبل التعامل مع أي شخص.
- كن على دراية بالبيئة المحيطة بك. هل هناك أشخاص آخرون يمكنهم دعمك؟ هل هناك أشياء حولك يمكن استعمالها كسلاح؟ هل لديك خطة انسحاب؟ هل يشعر الشخص الآخر بأنه محاصر؟
- انتبه وتصرف بطريقة لا تمثل تهديدا محتملا.
  - احترم المساحات الشخصية
  - استخدم نبرة صوت منخفضة ومتسقة
  - حافظ على تعابير وجه محايدة
  - ضع يديك أمام جسمك في وضع انفتاح و استرخاء. لا تثني ذراعيك الى الأمام
  - تجنب التحرك كثيرا أو التملل أو توجيه الاتهامات
- تحكم بردود فعلك. تساهم التصرفات وردود الأفعال في تهدئة الموقف.



رقم الطوارئ 911

رقم الشرطة للحالات غير الطارئة 780 423 4567  
على الموقع الإلكتروني Edmontonpolice.ca

تطبيق شرطة إدمونتون



NEIGHBOURHOOD  
Empowerment Team

للحصول على المزيد من المعلومات: [NET@edmonton.ca](mailto:NET@edmonton.ca)

فريق تمكين الأحياء (NET) هي شراكة بين شرطة مدينة إدمونتون و بلدية إدمونتون ومركز  
United Way of the Alberta Capital Region الأسرة و منظمة

نشر في ديسمبر 2019  
Arabic