



פישוט לשוני

# תوصיל الأخبار المريرة

بطاقات محادثة بلغة مُبسّطة

מסירת הבשורה הקרה

כרטיסיות שיח

نموذج لمحادثات تتعلق بالأخبار المريرة  
بين أشخاص مع إعاقة ذهنية والطواقم المهنية



המכון הישראלי  
להנשלה קוגניטיבית  
אגודת עשׂי פסיכיאטריה



אוניברסיטת  
בראילן  
Bar-Ilan University



משרד הרוחה  
והביטחון  
החברתי



בית איזי שפירא  
לשני באיכות חיים של אנשים עם מוגבלויות  
מכון טראמפ  
פיתוח מחקר והמשרה



קרן  
שׂם  
מאפשרת - מחברת - אחרת

تحتوي هذه المبادرة على أدوات متنوعة يُمكن للمهني الاستعانة بها عند توصيله للأخبار المريرة لشخص مع إعاقة ذهنية.

تعرض الأداة الحالية للمهنيين خمسة نماذج لمواقف محتملة التي قد يواجه فيها الأشخاص مع إعاقة ذهنية تطويرية حالة فقدان. وقد تمت بلورة النماذج وصياغتها على شكل بطاقات محادثة مُتاحة بالتبسيط اللغوي للاستخدام الفوري من قبل المهنيين.

تتناول بطاقات المحادثة كل ما يخص التبليغ عن الإصابة، الإخطار بالموت/الوفاة، معلومات حول الجنازة، تفاصيل ومعلومات متعلقة بمراسم الجداد، وبطاقة تتطرق إلى التعامل مع الخسارة والفقدان في المستقبل. تتشابه المواضيع معًا، ولكن بهذه الطريقة يمكن للبطاقة أن تفي بالغرض وتخدم المهني تبعًا للحدث الحاصل.

تُعتبر هذه القضايا مشحونة عاطفيًا ويصعب التعامل معها، سواء بالنسبة للأشخاص مع إعاقة الذين يتلقون الأخبار أو للمهنيين، لذلك فكرنا بماهية الأدوات المُساعدة التي من المهم أن تكون متاحة للمهنيين. إن استخدام الأدوات الموجودة سيسمح للمهني بالاستعداد مسبقًا، تنظيم الأمور قبل تبليغ الرسالة، جمع معلومات إضافية والتشاور مع عائلة الشخص مع الإعاقة الذهنية، كي يُتاح للمهني عند تسليم الرسالة التركيز على مراقبة الشخص ونقاط قوته، دعمه والتوصل للطرق التي تقويه وتمنحه الأمل في الاستمرار.

نأمل أن تكون بطاقات المحادثة هذه مفيدة، على أمل أن نحتاجها لأقل قدر ممكن.

## أعضاء اللجنة التوجيهية المرافقة

هيلا تمار أدري، مدرسة تعليم الخدمة الاجتماعية، جامعة بار ايلان  
د. داليا نيسيم، مديرة التطوير المهني، معهد ترامب، بيت ايزي شبيرا  
لياآت راينهارتس، مُركّزة تطوير التدريب المهني، معهد ترامب، بيت ايزي شبيرا  
إدفا إيهودا جمليئيل، مديرة مجال الخبرة في أنواع الإعاقة، خدمة "رشت"، قسم التقييم، المُصادقة والبرامج، إدارة الإعاقات،  
وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي  
د. سجيت أربل ألون، رئيسة الأطباء، نظام الخدمات الصحية، وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي  
يعيل شدلوبسكي-بيرس، رئيسة أخصائيو العلاج الوظيفي، نظام الخدمات الصحية، وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي  
شارون جانوت، مديرة المعرفة والأبحاث، صندوق كيرن شليم

## استشارة مهنية إضافية

د. ألون زمير، مُعالج نفسي وباحث في مجال الإعاقات، مركز مينربا لدراسة المجموعات المهمشة في الشيوخوخة (MCIA)،  
جامعة حيفا  
أورنيت أفيدان زيف، مديرة المعهد الإسرائيلي لإتاحة المعرفة الإدراكية  
د. يعيل كرني فيزل، قسم الخدمات الاجتماعية، جامعة بار ايلان  
د. يعيل شوفال تسوكرمان، قسم الخدمات الاجتماعية، جامعة بار ايلان  
د. ايتي ايفلين، المديرية العامة لمؤسسة "شوتافا" للحزن والفقدان

## التبسيط اللغوي والإتاحة الإدراكية

فريق المعهد الإسرائيلي لإتاحة المعرفة الإدراكية التابع لجمعية عامي والمجلس الأكاديمي أونو:  
د. ميخال تانا-ريندا، زيف شيمش، أنا صموئيل وأورنيت أفيدان زيف.

ترجمة التبسيط اللغوي والإتاحة الإدراكية وملائمته لغويًا وثقافيًا: آمال أبو مخ-غرة، أخصائية اجتماعية ومؤهلة في التبسيط اللغوي.

\* جميع المصطلحات والرموز الموجودة في هذه المبادرة معفاة من حقوق الطبع والنشر ومُتاحة للاستخدام المجاني والحر من قبل الجمهور.

5	<b>أبرز النقاط وأهم المسائل لطواقم الرعاية والمهنيين</b>	
6	أ. الاستعدادات قبل المحادثة	
7	ب. نقاط مهمة أثناء المحادثة	
7	ج. بعد المحادثة	
8	<b>بطاقة 1 – التبليغ عن إصابة</b>	
9	أ. نقاط مهمة للمحادثة	
10	ب. مُقترح للمحادثة	
13	<b>بطاقة 2 – التبليغ عن وضع صحّي صعب لشخص قريب</b>	
14	أ. نقاط مهمة للمحادثة	
15	ب. مُقترح للمحادثة	
21	<b>بطاقة 3 – التبليغ عن الموت/ الوفاة</b>	
22	أ. نقاط مهمة للمحادثة	
23	ب. مُقترح للمحادثة	
26	<b>بطاقة 4 – الاستعداد للجنّازة</b>	
27	أ. نقاط مهمة للمحادثة	
30	ب. مُقترح للمحادثة	
33	<b>بطاقة 5 – مراسم الحداد</b>	
34	أ. نقاط مهمة للمحادثة	
35	ب. مُقترح للمحادثة	
39	<b>بطاقة 6 – الاستعداد لمراسم التّأبين</b>	
40	أ. نقاط مهمة للمحادثة	
41	ب. مُقترح للمحادثة	

# أبرز النقاط وأهم المسائل لطواقم الرعاية والمهنيين

## إجراء محادثة حول الأخبار المريرة وسيرورة الانفصال عن شخص قريب

الأخبار المريرة هي لحظة يخشاها الكثيرون.

قد لا يكون نقل رسالة سيئة أمرًا سهلاً بالنسبة للمُخبر أيضًا.

من أجل الاستعداد لهذا النوع من المحادثات، يوصى بقراءة النقاط البارزة العامة والبطاقة أو البطاقات المناسبة قبل المحادثة.

من المهم الاستعداد قدر الإمكان وملائمة المحادثة مع الموقف ومع متلقي الخدمة.

بهذا الشكل، نحاول القيام بأفضل عمل ممكن مع متلقي الخدمة الذي يتلقى الأخبار المريرة.

في بعض الأحيان توصلنا الأخبار المريرة بشكل تدريجي، على مراحل. فنكتشف مثلًا أن الشخص مُصاب أو في خطر، ومن ثم تسوء حالة الشخص ويتوفى للأسف، ويتم إعلامنا بالتفاصيل المتعلقة بالجنائز وأيام الجداد، بينما نخوض بأنفسنا، إلى جانبهم،

تجربة التعامل مع الفقدان. في كثير من الأحيان تصل الأخبار بصورة غير متوقعة، مما يؤدي أحيانًا إلى نشوء فترات زمنية ضيقة بين المراحل المختلفة، ونتيجة لذلك أيضًا توحيد وتشابك بعض المواقف المختلفة في البطاقات لمرحلة واحدة. وحتى في مثل هذه المواقف، نجتهد أثناء المحادثة لتوصيل الخبر تدريجيًا وتضمين الخلفية والمعلومات الضرورية قدر الإمكان.

من المهم أن نأخذ في عين الاعتبار أنه في بعض الأحيان يشعر متلقي الخدمة قبل المحادثة بحدوث أمر ما، أو يشعر بالقلق بشأن حالة قريبه. في حال بادر متلقي الخدمة بالمحادثة، يجب التحدث معه بصدق وبشكل مباشر دون حجب أي تفاصيل مهمة عنه حول حالة الشخص. إلى جانب ذلك، من المهم النظر في العوامل المؤثرة وطلبات الأسرة فيما يتعلق بطريقة نقل الخبر ومدى السماح للقريب أو القريبة بالمشاركة فيها.

هذا المستند هو جزء من مبادرة الأخبار المريرة.

كجزء من المبادرة، تم إنشاء البروتوكولات لتسهيل توصيل الأخبار المريرة، فيديو إرشادي مُصوّر وقاموس مصطلحات بلغة مُبسطة.

ندعوكم لزيارة [الصفحة الرئيسية للمبادرة](#) << واستخدام المجموعة المتنوعة من الإصدارات.

# أ. الاستعدادات قبل المحادثة

1. جمع كافة المعلومات التي نعرفها عن الحدث.

على سبيل المثال: ما الذي حدث، أين حدث ذلك، متى، كيف، من كان هناك، ماذا سيحدث بعد ذلك، هل أفراد الأسرة ضالعون فيما يحدث.

2. التحقق مما إذا كان هناك شخص من العائلة يرغب ويمكنه التواجد بجانب متلقي الخدمة أثناء المحادثة.

3. جمع المعلومات المتعلقة بتوقعات الأسرة فيما يتعلق بمشاركة متلقي الخدمة في عادات الحداد العائلية: هل يمكن لمتلقي الخدمة المشاركة في الجنازة، أيام الحداد، الحضور للتعزية "بيت الأجر" (وإذا كان الأمر كذلك متى).. لاحقاً في هذا المستند، تحت بند الإرشادات حول إجراء محادثة مع متلقي الخدمة، هناك شرح حول اختيار ورغبة متلقي الخدمة بالمشاركة. سيكون القرار الذي سيتم اتخاذه مبنياً قدر الإمكان على رغبات واحتياجات متلقي الخدمة وأفراد أسرته.

4. ابحث عن مساحة ذات خصوصية وهادئة للجلوس فيها، التي يُمكن اغلاقها في حال أردنا ذلك.

5. ملائمة وضعية الجلوس والمحادثة داخل المساحة المُختارة:

الجلوس بمستوى العين، الحفاظ على تقارب جسدي بدرجة مريحة للطرفين وبناءً على معرفتنا المسبقة حول تفضيلات متلقي الخدمة فيما يتعلق بالقرب، وإذا أمكن الجلوس على شيء ناعم مثل الأريكة مع وسائد.

6. احضار وسائل إلى المكان المختار التي من أجلها أن تساعد في تهدئة متلقي الخبر.

على سبيل المثال: المناديل، الماء أو أي وسيلة أخرى نعرف أنها مفيدة لمتلقي الخبر أو يُمكن أن تخفف عنه وتُساعد في الاسترخاء.

7. إحضار أدوات الاتصال الخاصة بمتلقي الخبر إلى المكان المختار إذا كان بحاجة إليها.

على سبيل المثال: الورقة والقلم، لوح الاتصال، جهاز مُسجّل للصوت.

8. خطط مسبقاً لوقت كافٍ يكفي لإجراء محادثة طويلة، حسب الحاجة.

9. اطلب من الشخص أن يأتي معك لإجراء محادثة مهمة.

## ب. نقاط مهمة أثناء المحادثة

1. قم بإيصال الرسالة بشكل مباشر، صادق ودقيق.
2. استخدم مفاهيم واضحة ولغة بسيطة.
3. اقترح تقديم كوبًا من الماء.
4. تحقق مع الشخص إذا كان بإمكاننا لمسه/احتضانه إذا شعرت بضرورة ذلك.
5. السماح لمتلقي الخبر بالسؤال والإجابة عن الأسئلة دون تزويده بمعلومات إضافية.
6. اسأل متلقي الخبر عما يشعر به. سؤال الشخص عما يريد أن يفعله الآن ضمن الأشياء التي نعرف أنه يمكن القيام بها الآن بناءً على الاستعدادات للمحادثة. على سبيل المثال: الجلوس معًا، التحدث عبر الهاتف مع أحد أفراد العائلة (إن أمكن)، أو مع أحد المعارف الآخرين، التواجد مع أفراد العائلة، المكوث بمفرده.
7. أعط الإمكانية والمساحة لكل المشاعر الصادرة، ولا تصدر أحكامًا. قد نواجه أشخاصًا يضحكون، أو يشعرون بالحرج، الارتباك أو التوتر.
8. كرر الرسالة وتأكد من فهم متلقي الخبر.
9. التخفيف من وطأة الخبر عبر عبارات مطمئنة تبث الأمل وتزود بأدوات للاستمرار. على سبيل المثال: سوف نساعدك. يمكنك التحدث إلينا إذا كانت لديك أي أسئلة، وسنحاول مساعدتك. وفي حال التعامل مع انسان متديّن ومؤمن، من الممكن اقتراح اللجوء الى الصلاة وغيرها.

## ج. بعد المحادثة

1. الاستمرار في مرافقة متلقي الخبر والانتباه إلى ردود أفعاله.
2. إبلاغ الموظفين والأشخاص ذوي علاقة برعايته حول الخبر الذي تلقاه. اطلعهم على مضمون الخبر لتوحيد الإجابات التي سيحصل عليها قدر الإمكان، في حال قام بسؤال أشخاصًا مختلفين. إخطارهم بحالته النفسية عند تلقي الخبر.
3. التوجه لطلب المساعدة من المتخصصين في الرعاية والمهن الصحية للحصول على استجابة مخصصة ومناسبة إذا اقتضى الأمر، إجراء تغييرات في الروتين اليومي لمتلقي الخبر أو التزود بخدمة دعم إضافية عند الحاجة (محادثات، تلاق مع طبيب، وحتى علاج مهدي إذا لزم الأمر).

البطاقة رقم 1:

# التبليغ عن إصابة

أ. نقاط مهمة للمحادثة  
ب. مُقترح للمحادثة





## أ. نقاط مهمة للمحادثة

قبل المحادثة، من المهم جمع كل المعلومات التي نعرفها عن الحدث.  
مثلاً:

- أين أصيب الشخص ولماذا ذهب إلى ذلك المكان
- ما سبب الإصابة
- ما هي حالة المصاب في هذه اللحظة
- هل هناك أحد من معارفه أو أفراد أسرته متواجد مع المصاب في هذه اللحظة
- رقم هاتف للتواصل مع أفراد الأسرة عند الحاجة
- هل هناك رسالة يمكن عرضها أو تشغيلها لمتلقي الخدمة، مثل تسجيل صوتي للشخص المصاب أو لأحد أفراد الأسرة المهمين الآخرين
- صورة للشخص المصاب بعد العلاج

أثناء المحادثة، يجب تقديم معلومات ملموسة عن الإصابة.  
على سبيل المثال: يُمكن للشخص أن يجلس، لكنه لا يستطيع المشي الآن، لا يستطيع رفع يده.

## ب. مُقترح للمحادثة

### توصيل المعلومات:

مرحبًا XXXX، كيف حالك؟  
نحن نجلس هنا معًا للتحدث عن YYYYY، أحد أفراد عائلتك/صديقك.

[تجب الملائمة وفق الحالة. مثلًا:]

• YYYYY حارب مع الجيش.  
• YYYYY أُصيب في الحرب.

• YYYYY كان في الهجوم (العملية/الهجمة/الحادث).

الهجوم هو حدث عنف (قوة) وكرامية.  
في الهجوم، يحدث أحيانًا انفجار كبير أو طلقات (عيارات) نارية.  
أُصيب YYYYY في الهجوم.

• YYYYY كان يمشي / يقود السيارة / يسافر في الباص [تلائم حسب الوضع].

كان هناك حادث.  
أُصيب YYYYY في الحادث.

لديه إصابة في الجسم.

لديه جرح/إصابة في [تحديد مكان الإصابة حسب ما نعرفه].

YYYYY مُصاب بدرجة خفيفة / بدرجة شديدة / بجروح قاتلة [تختار وفق وضع المصاب].

• في حالة الإصابة بدرجة خفيفة:  
 عند YYYYY جرح واحد أو عدة جروح صغيرة.  
 من الظاهر أن YYYYY يُعاني من ألم في الجرح.  
 يُعالج الأطباء YYYYY في [أشْر إلى مكان تواجدِه الفعلي الآن: المستشفى، العيادة، المنزل].  
 [إذا كان الموعد المتوقع للخروج من المستشفى معروفًا، نذكره].

• في حالة الإصابة بدرجة شديدة:  
 YYYYY لديه الكثير من الجروح.  
 لا يشعر YYYYY أنه بخير.  
 يُعالج الأطباء YYYYY في المستشفى.

• في حالة الإصابة بجروح قاتلة:  
 YYYYY مجروح ومُصاب بشكل كبير.  
 حالة YYYYY ليست جيدة.  
 يعمل الأطباء في المستشفى كل ما يقدرُون عليه لإنقاذ (لمعالجة) YYYYY.

تكملة عامة لحالات الإصابة المختلفة:  
 يعمل الأطباء كل ما يقدرُون عليه لجعل YYYYY يشعر بالتحسن.  
 YYYYY يُمكنه أن [وصف ما يمكن للشخص المُصاب فعله حاليًا. مثل: المشي، الكلام، التحرك].

YYYYY لا يستطيع الآن [وصف ما لا يستطيع الشخص المُصاب فعله الآن. على سبيل المثال: التحرك، المشي، التحدث، التنفس بمفرده (يحتاج إلى جهاز خاص)، حمل كوب الشرب بيده...].

ليس من الممكن/من الممكن زيارة YYYYY في المستشفى [اختر وفقًا للوضع الحالي، إذا قالوا إنه غير ممكن، أضف "حاليًا"].  
 نأمل (نريد كثيرًا) أن يشعر YYYYY بالتحسن في أسرع وقت ممكن.

## التحقق والتأكد من الفهم والاستيعاب

هل تريد أن تسألني شيئاً عن إصابة YYYYY أو عن حالته؟ ماذا تريد ان تعرف؟

معلوم (الأكيد) انه ليس سهلاً معرفة (سماع) هذا الخبر.

يمكن أن نشعر بعدة أشياء.

لا بأس أن نشعر بما نشعر به.

كيف تشعر؟

**[نسأل فقط إذا كان ذلك مناسباً وممكنًا:]** هل تريد التحدث مع YYYYY؟

هل تريد التحدث إلى أحد أفراد عائلتك/ او عائلة YYYYY؟

هل تريد أن تظل معي هنا؟

هل تريد مني أن أحضنك؟

هل تريد أن تبقى لوحده قليلاً؟

**[نسأل فقط إذا كان ذلك مناسباً وممكنًا:]** هل تريد تحضير شيء ما لـ YYYYY؟ على سبيل

المثال: رسمة، بطاقة، كعكة، رسالة.

**[إذا كان الشخص مع خلفية دينية، فمن الممكن أن نقترح:]**

هناك اشخاص (ناس) يدعون ويصلون ان يتعافى (يُشفى) المُصابين. كل من يريد الصلاة

او الدعاء يُمكنه ان يفعل ذلك.

## الإجمال والتواجد لاحقاً:

يعمل الطاقم الطبي (الأطباء) كل ما يقدرون عليه لمساعدة YYYYY.

نأمل (نتمنى/ نريد كثيرًا) أن يتحسن الوضع.

نريد أن يشعر YYYYY بالتحسن.

أنا موجود هنا، إذا كنت تريد التكم (التحدث).

يمكنك أن تسألني أي شيء تريده عن YYYYY.

يمكنك أن تقول لي إذا كنت بحاجة إلى أي شيء.

في حال حصل أمر (شيء) جديد حول وضع YYYYY ، أعدك أن أقول لك عنه **[إذا كان**

**هذا وعدًا يمكن للمُخبر الوفاء به].**

البطاقة رقم 2:

# التبليغ عن وضع صحي صعب لشخص قريب (الإستعداد للوداع)

أ. نقاط بارزة للمحادثة  
ب. مُقترح لمحادثة



## أ. نقاط بارزة للمُحادثة

قبل المُحادثة، من المهم جمع كل المعلومات التي نعرفها عن الحدث.  
مثلاً:

- ما هو الوضع الصحّي للشخص
- أين يتواجد الشخص الآن
- ما طبيعة العلاقة بين متلقي الخدمة والشخص الذي في وضع صحّي صعب
- ما هي المعلومات التي تلقاها متلقي الخدمة مسبقاً حول الوضع الصحّي للشخص
- هل هناك أحد من معارفه أو أفراد أسرته متواجد في هذه اللحظة مع الشخص الذي في وضع صحّي صعب
- هل يستطيع متلقي الخدمة الذهاب إلى الشخص بحال رغب بذلك
- هل هناك رسالة يمكن عرضها أو تشغيلها لمتلقي الخدمة، مثل تسجيل صوتي لأحد أفراد الأسرة المهمين
- أرقام هواتف للتواصل مع حلقات الدعم لمتلقي الخدمة.
- على سبيل المثال: أفراد العائلة، أفراد الطاقم، أصدقاء من مكان العمل أو مؤسسة خدماتية مهمة في المجتمع.

أثناء المُحادثة، يجب تقديم معلومات ملموسة ودقيقة عن الوضع الصحّي للشخص القريب، بناءً على المعلومات التي قمنا بجمعها قبل المُحادثة.  
على سبيل المثال: الشخص مريض جداً، لا يستطيع التنفس الآن، لا يستطيع فتح عينيه الآن.

## ب. مُقترح للمحادثة

### توصيل المعلومات:

#### وضع صحي صعب جدًا

مرحبًا XXXX، كيف حالك؟

نحن نجلس هنا معًا للتحدث عن YYYYY، أحد أفراد عائلتك/صديقك.

ذهب YYYYY الى المستشفى لأنه مريض جدًا.

#### YYYYY مُخدّر وموصول بجهاز تنفس.

يوجد لـ YYYYY مشكلة في التنفس.

يعني، يواجه YYYYY صعوبة في إدخال وإخراج الهواء إلى الرئتين (الجزء في الجسم الذي يساعدنا على التنفس).

لذلك، يقوم الطاقم الطبي (مثلًا: الطبيب، الطبيبة، الممرض او الممرضة) بتوصيل

الشخص بجهاز خاص يسمى "جهاز التنفس".

يساعد جهاز التنفس الإنسان على التنفس.

YYYYY مُخدّر أيضًا.

هذا يعني أنهم يعطون YYYYY أدوية خاصة.

هذه الأدوية تجعل الإنسان يبدو وكأنه مُغمى عليه.

الإغماء هو وضع (حالة) يحدث عندما لا يردّ (يستجيب) الشخص مع ما يحدث حوله.

عندما يحدث الإغماء، عادةً يكون الشخص متمدّدًا (مستلقياً) وعينيه مغمضتين.

عندما يحدث الإغماء، عادةً لا يعرف الشخص ما الذي يحدث من حوله.

أحيانًا يبدو (يظهر) الشخص وكأنه نائم. عندما يكون الشخص نائمًا، يُمكننا أن نوقفه.

عندما ننادي الشخص الذي مُغمى عليه، لا يردّ.

الشخص لا يتكلم.

عندما يكون الشخص مُخدّرًا، بمعنى وكأنه مغمى عليه،

يُمكن أن نعطيه علاجات طبية مختلفة.

هكذا يُمكن للجسم أن يستريح (يسترخي) ويحاول أن يتعافى ويقوى.

حتى يحصل YYYYY على العلاج الطبي الذي هو بحاجة،  
YYYYY موجود في المستشفى، في قسم العناية المركزة.  
قسم (منطقة، مكان) خاص في المستشفى.  
في قسم العناية المركزة يُعالج الطاقم الطبي المرضى ممن حالتهم في خطر كبير، الآن.  
لذلك، الشخص الموجود في العناية المركزة يحتاج إلى رعاية (علاج) طبية مستمرة (كل الوقت) من الطاقم الطبي.

انا اعرف ان YYYYY مهم بالنسبة لك.  
أحيانا عندما يكون الشخص مهم بالنسبة لنا، نرغب (نحب) ان نزوره.  
من المهم ان تعرف أننا لا نستطيع زيارة الشخص في أي وقت.  
ممكن أن يكون الشخص في قسم العناية المركزة ضعيفاً، أو موصولاً بأجهزة وأنايب.  
مثلاً: أنايب في الفم، الأنف، اليد.  
أحياناً تكون هناك أمور في العناية المركزة نحن غير معتادين عليها.  
مثلاً: رائحة غريبة- أصوات تصفير.  
ممكن أن نشعر بعدم الراحة عندما نرى شخص نعرفه بهذا الشكل.  
لذلك، إذا كانت الزيارة مسموحة وإذا أردنا زيارته،  
من المفضل أن نستشير (نسال) أشخاصاً نثق بهم (نعرفهم) أو أشخاصاً مهنيين  
(مثلاً: الاخصائية الاجتماعية، الطبيبة، الممرضة).  
بهذه الطريقة يُمكن أن نُفكر ونتحدث معاً عن الذهاب الى قسم العناية المركزة.



## التحقق والتأكد من الفهم والاستيعاب

هل تريد أن تسألني شيئاً عن حالة YYYYY أو عن العناية المُركزة؟  
ماذا تريد ان تعرف؟

معلوم (الأكيد) انه ليس سهلاً معرفة (سماع) هذا الخبر.  
يمكن أن نشعر بعدة أشياء. مثلاً: الحزن، الغضب، الانزعاج (التوتر).  
لا بأس أن نشعر بما نشعر به.  
كيف تشعر؟

**[نقترح إذا أمكن الأمر:]**

هل تريد التحدث إلى أحد أفراد عائلتك/ أو عائلة YYYYY؟  
هل تريد أن تظل هنا؟  
هل تريد أن تبقى لوحداك قليلاً؟

**[نقترح فقط إذا كان الأمر مناسباً وممكنًا:]**

هل تريد أن تُحضّر شيئاً لـ YYYYY؟  
مثلاً: رسمة، بطاقة، رسالة.

**[إذا كان الشخص مع خلفية دينية، فمن الممكن أن نقترح:]**

هناك اشخاص (ناس) يدعون ويصلّون ان يتعافى (يُشفى) المرضى.  
كل من يريد الصلاة او الدعاء يُمكنه ان يفعل ذلك.

## الإجمال والتواجد لاحقاً

يعمل الطاقم الطبي كل ما يقدرون عليه لمساعدة YYYYY.  
نأمل (نتمنى/ نريد كثيراً) أن يتحسن الوضع.  
نريد أن يشعر YYYYY بالتحسن.

يمكنك أن تسألني أي شيء تريده عن YYYYY.

يمكنك أن تقول لي إذا كنت بحاجة إلى أي شيء.

في حال حصل أمر (شيء) جديد حول وضع YYYYY ، أعدك أن أقول لك عنه  
**[إذا كان هذا وعدًا يمكن للمُخبر الوفاء به].**

## توصيل المعلومات:

### الشخص في لحظاته الأخيرة في الحياة (شخص يحتضر، قبل أن يموت الشخص)

مرحبًا XXXX، كيف حالك؟

نحن نجلس هنا معًا للتحدث عن YYYYY، أحد أفراد عائلتك/صديقك.

ذهب YYYYY الى المستشفى لأنه مريض جدًا.

جسم YYYYY ضعيف جدًا.

لا يستطيع YYYYY أن [نصف ما الذي لا يستطيع المريض فعله الآن. مثلًا: المشي،  
التحدث، الحركة، الأكل بشكل مستقل].

هو مستلقي (متمدد) في السرير وتساعده أجهزة كثيرة لكي يتنفس ويحصل جسمه على  
أدوية.

يعمل الأطباء كل ما يقدرون عليه لمساعدة YYYYY.

لكن جسم YYYYY لم يعد يعمل جيدًا.

الطاقم الطبي لا يستطيع حل المشكلة في الجسم.

سوف يتوقف جسم YYYYY عن العمل قريبًا.

سيموت YYYYY قريبًا.

عندما يموت الشخص، لن يعمل جسمه بعد الآن.

لن يشعر الشخص بالألم، الحزن أو الفرح.

عندما يموت الشخص، لن يتغير هذا الوضع.

عندما يموت الشخص، لا يمكننا أن نراه مرة أخرى.

هذا حزين، لأنه يعني أن علينا أن نفترق (نودّعه).

## التحقق والتأكد من الفهم والمرافقة

معلوم (الأكيد) انه ليس سهلاً معرفة (سماع) هذا الخبر.  
يمكن أن نشعر بعدة أشياء. مثلاً: الغضب، الحزن، الانزعاج (التوتر).  
لا بأس أن نشعر بما نشعر به.  
كيف نشعر؟

انا أعرف أن YYYYY مهم بالنسبة لك.

**[نقولها تبعاً لحالة المريض:]**

يقول الطاقم الطبي أنه تبقى لـ YYYYY بضع ساعات/ أيام/ أسابيع لكي يعيش.

**[نقترح لقاء توديعي فقط في حال أمكن الأمر:]**

أحياناً تكون تصرفات وشكل الشخص في لحظاته الأخيرة من الحياة مختلفة عما تعودنا عليه أو نذكره.

**[نقولها تبعاً لحالة الشخص:]**

يُمكن أن يكون الشخص في لحظاته الأخيرة نحيف الوزن، ضعيفاً، مع جروح.  
يُمكن أن يكون الشخص في لحظاته الأخيرة مُشوشاً (غير مُركّز)، حزيناً أو غاضباً.  
في بعض الأحيان يكون الشخص مُخدّراً وموصولاً بأجهزة التنفس.  
يعني يُمكن أن الشخص أحياناً لا يستطيع التكلّم.  
في بعض الأحيان يكون الشخص موصولاً بأنابيب وأجهزة لها أصواتاً عالية.  
ممكن أن نشعر بعدم الراحة عندما نرى شخصاً نعرفه بهذا الشكل.

**[نقترح لقاء توديعي فقط في حال أمكن الأمر:]**

هل تريد زيارة YYYYY لكي تُودّعه؟

بحال رغبتنا بزيارته، من المُفضّل أن نستشير (نسال) أشخاصاً نثق بهم (نعرفهم) أو أشخاصاً مهنيين (مثل: عاملة اجتماعية، طبيبة، ممرضة).

بهذه الطريقة، يُمكن أن نتحدث (نتكلم) مع بعض حول توديع YYYYY.

**[إذا أجاب الشخص بأنه غير مهتم بالحضور للتوديع، يمكن طرح الفكرة لاحقاً بلطف، وذلك للتأكد مما إذا كان قد غيّر رأيه بعد استيعاب الخبر]**

**[نقترح إذا أمكن، حتى في حال تعذر زيارة المريض:]**

هل تريد التحدث إلى أحد (أصدقاء/ أفراد الطاقم/ عائلتك/ عائلة YYYYY)؟

هل تريد أن تظل هنا؟

هل تريد أن تبقى لوحدك قليلاً؟

**[نقترح فقط إذا كان الأمر مناسباً وممكنًا:]**

هل تريد أن تُحضّر شيئاً لـ YYYYY؟

مثلاً: رسمة، بطاقة، تسجيل رسالة.

**[إذا كان الشخص مع خلفية دينية، فمن الممكن أن نقترح:]**

هناك اشخاص (ناس) يدعون ويصلّون.

كل من يريد الصلاة او الدعاء يُمكنه ان يفعل ذلك.

## الإجمال والتواجد لاحقاً

يمكنك أن تسألني أي شيء تريده عن YYYYY.

يمكنك أن تقول لي إذا كنت بحاجة إلى أي شيء.

أنت لست وحدك، هناك العديد من الأشخاص الذين بإمكانهم التواجد معك.

المُرشد/ المُرشدة/ المدير/ أخاك **[نقترح وفقاً لما هو مناسب للشخص].**

في حال حصل أمر (شيء) جديد حول وضع YYYYY، أعدك أن أقول لك عنه

**[إذا كان هذا وعداً يمكن للمُخبر الوفاء به].**

البطاقة رقم 3:

# التبليغ عن الموت/ الوفاة

أ. نقاط مهمة للمحادثة  
ب. مُقترح للمحادثة



## أ. نقاط مهمة للمحادثة

- قبل المحادثة، من المهم جمع كل المعلومات التي نعرفها عن الحدث. مثلاً:
  - كيف قُتل/ مات الشخص: معركة، هجوم إرهابي، حادث سيارة، مرض، شيخوخة
  - أين حدث ذلك
  - هل كانت الوفاة سريعة وفورية
  - ماذا نعرف أيضاً عن الحدث
  - من تواجد هناك أيضاً
  - هل أفراد الأسرة يعلمون بما حدث
  - هل هناك أية معلومات بخصوص الجنازة

## ب. مُقترح للمحادثة

### توصيل المعلومات:

مرحبًا XXXX، كيف حالك؟  
نحن نجلس هنا معًا للتحدث عن YYYYY، أحد أفراد عائلتك [تذكر صلة القرابة، مثلًا:  
أخوك، أمك] / صديقك.

#### [تجب الملائمة وفق الحالة. مثلًا:]

- YYYYY حارب مع الجيش.
- YYYYY أُصيب في الحرب.
- إصابته كانت صعبة (شديدة/ كبيرة) جدًا.
- YYYYY كان في الهجوم (العملية/ الهجمة).
- الهجوم هو حدث عنف (قوة) وكرهية.
- في الهجوم، يحدث أحيانًا انفجار كبير أو طلقات (عيارات) نارية.
- أُصيب YYYYY في الهجوم.
- إصابته كانت صعبة (شديدة/ كبيرة) جدًا.
- YYYYY كان يمشي / يقود السيارة / يسافر في الباص [تلائم حسب الوضع].
- كان هناك حادث.
- أُصيب YYYYY في الحادث.
- إصابته كانت صعبة (شديدة/ كبيرة) جدًا.
- لم يشعر YYYYY أنه بخير.
- YYYYY كان مريضًا جدًا.
- كان YYYYY كبيرًا في الجبل (ختيار/ عجوز/ مُسن).
- كان جسم YYYYY ضعيفًا.

**[فقط بحال كان ذلك مناسبًا للوضع:]** حاول الأطباء مساعدة YYYYY

YYYYY توفى / قُتِلَ (مات) **[الوضع المناسب]**.

توقف جسمه عن العمل.

لن يتغير وضعه، هو لن يستطيع التحرك، التكلم (التحدث) أو التنفس بعد الآن.  
الميت لا يشعر بالألم، الحزن أو الفرح.

## التحقق والتأكد من الفهم والاستيعاب

هل تريد أن تسألني شيئاً عن الذي أخبرتك إياه؟  
ماذا تريد ان تعرف؟

معلوم (الأكيد) انه ليس سهلاً معرفة (سماع) هذا الخبر.  
يمكن أن نشعر بعدة أشياء.

لا بأس أن نشعر بما نشعر به. مثلاً: الانزعاج (التوتر)، الحزن، الغضب.  
كيف تشعر؟ بم تفكر؟  
موت شخص ما، شيء حزين (مُحزن).

هل تريد أن تخبرني شيئاً عن YYYYY؟  
متى كانت آخر مرة التقيت فيها أنت و YYYYY؟  
ماذا كنتم تفعلا مع بعض (معاً)؟  
يمكنك دائماً أن تتذكره وأن تشتاق له.

**[نقترح:]** هل تريد التحدث مع أحد؟

هل تريد التحدث إلى أحد أفراد عائلتك؟

هل تريد أن تظل معي هنا؟

هل تريد مني أن أحضنك؟

هل تريد أن تبقى لوحدك قليلاً؟



## الإجمال والتواجد لاحقًا

يَمُكِنُكَ كِتَابَةُ بَطَاقَةٍ وَالتَّحَدُّثُ عَنِ YYYYY، تَرَسِّمُ رَسْمَةً، تُحَضِّرُ البُومَ صُورًا، تُحَضِّرُ بَطَاقَاتٍ تَذَكَرِيَّةً لـ YYYYY، تَتَحَدَّثُ عَنِ YYYYY مَعَ أَشْخَاصٍ آخَرِينَ يَعْرِفُونَهُ.

**[إِذَا كَانَ الشَّخْصُ مَعَ خَلْفِيَّةٍ دِينِيَّةٍ، فَمِنَ المُمكِنِ أَنْ نَقْتَرِحَ:]**

هَنَّاكَ أَشْخَاصٌ يَدْعُونَ وَيُصَلُّونَ. كُلُّ مَنْ يَرِيدُ الصَّلَاةَ أَوْ الدَّعَاءَ يُمكِنُهُ أَنْ يَفْعَلَ ذَلِكَ. أَنَا/ المُرْشِدُ/ الإِخْصَائِي (العامل) الإِجْتِمَاعِي مَوْجُودُونَ هُنَا دَائِمًا، إِذَا كُنْتَ تَرِيدُ التَّكَلَّمَ (التَّحَدُّثَ)، يَمكِنُكَ أَنْ تَسْأَلَنِي أَيَّ شَيْءٍ تَرِيدُهُ. يَمكِنُكَ أَنْ تَقُولَ لِي إِذَا كُنْتَ بِحَاجَةٍ إِلَى أَيِّ شَيْءٍ.

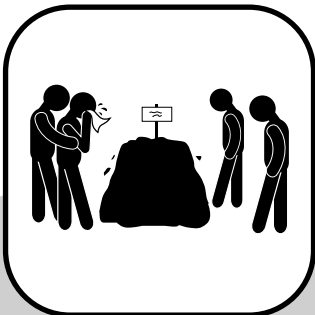
غَدًا **[نُخْبِرُهُ بِالمَوْعِدِ]** سَتَكُونُ جَنَازَةً لـ YYYYY.

• مَعْلُومَاتٌ حَوْلَ الجَنَازَةِ تَجِدُونَهَا بِبَطَاقَةٍ مَنفَصِلَةٌ

بطاقة رقم 4:

# الاستعداد للجنزة

أ. نقاط مهمة للمحادثة  
ب. مُقترح للمحادثة



# أ. نقاط مهمة للمحادثة

## من المهم:

في بعض الأحيان، نظرًا لتقارب الفترة الزمنية بين التبليغ عن الوفاة وبين موعد الجنزة، فإنه من الضروري التحدث مع متلقي الخدمة عن الجنزة بعد وقت قليل من إخباره عن الوفاة، أو عن أيام الحِداد بعد الحديث عن الجنزة. في مثل هذه الحالات، من المهم التحدث مع متلقي الخدمة أولاً حول الموت (البطاقة رقم 2) ، وأن يتطرق الحديث أيضاً إلى الأمور التي ستحصل أو التي يُمكن فعلها لتوديع الميت، مع تناول موضوع الجنزة، الذي يرد في هذه البطاقة. في مثل هذه الحالة يجب ملائمة واختصار مقترحات المحادثات من البطاقات المناسبة لتكوين محادثة قصيرة وواضحة. مع ذلك، يجب أن نتذكر أننا ننصح بتقديم المعلومات بشكل تدريجي قدر الإمكان.

قبل المحادثة، من المهم جمع كل المعلومات التي نعرفها عن الحدث. مثلاً:

- متى ستقام الجنزة
- أين ستقام الجنزة
- ما هو رأي العائلة بخصوص مشاركة متلقي الخبر في الجنزة، ما هو رأينا المهني. بعد ذلك يجب التأكد من رغبة الشخص نفسه، كما هو موضح لاحقاً في هذه البطاقة، حول رغبته بالمشاركة في الجنزة.
- هل هناك أي تفاصيل معروفة تتعلق بالجنزة من أجل تحضير متلقي الخدمة. على سبيل المثال، هل سيتم الدفن في الخزانة (التابوت).
- التحقق مما إذا كان هناك أحد من العائلة أو المعارف المقربين يريد ويمكنه مرافقة متلقي الخبر أثناء الجنزة. إذا كان متلقي الخبر مشاركاً في إطار علاجي، نفكر في شخص مهم بالنسبة له من داخل الإطار يمكنه مرافقته أثناء الجنزة.

أثناء المحادثة، يوصى بسؤال الشخص عما يريد القيام به من الأشياء التي نعرف أنه يمكن فعلها بناءً على المعلومات التي جمعناها قبل المحادثة وبعد التشاور مع العائلة. على سبيل المثال: هل سيحضر متلقي الخدمة إلى الجنزة، من سيرافقه خلال الجنزة من ضمن الخيارات المتوفرة. قد لا يرغب متلقي الخدمة في حضور الجنزة.

بعد التبليغ عن الجنزة وقبل الوصول إلى الجنزة نفسها، يُنصح بمراجعة الجدول التالي مع متلقي الخدمة:

المكان	مراحل (ترتيب) الجنزة
يجتمعون (يلتقون) في بيت الشخص الميِّت، وأحياناً بعدها يذهبون الى مكان الصلاة (المسجد او الكنيسة) وبعدها الى المقبرة.	<b>الملتقى (اللقاء):</b> عائلة الشخص الميِّت وأقاربه يجتمعون مع بعضهم.
يحصل النعي في ساحة النعي في المقبرة أو في مكان الصلاة: يتكلم الناس بالدور، ويقولون أشياء عن الشخص الميِّت. الشخص الميِّت موجود على السرير، مُغطى بالبطانية او موجود داخل الخزانة (الصندوق). نحن غير مُجبرين بأن نقرب من جسم الشخص الميِّت. فقط من يريد أن يقرب يُمكن أن يفعل ذلك.	<b>النعي:</b> يتكلم الناس عن الشخص الميِّت. مثلاً: كيف تعرفنا عليه، كم نحبه، وماذا نشعر الآن بعد أن مات هذا الشخص. الشخص الميِّت موجود على السرير مُغطى بالبطانية او موجود داخل الخزانة (الصندوق). نحن غير مُجبرين بأن نقرب من جسم الشخص الميِّت. فقط من يريد أن يقرب يُمكن أن يفعل ذلك.
نمشي داخل المقبرة. المشي هو فقط بجانب القبور. أحياناً تبدأ الجنزة من مكان الصلاة (مثلاً من المسجد) ونمشي من هناك حتى المقبرة.	<b>المشي مع الشخص الميِّت إلى القبر:</b> كل الناس يسبرون (يمشون) معاً وراء سرير الشخص الميِّت، ويصلون إلى القبر.

المكان	مراحل (ترتيب) الجنزة
<p>نقوم بالصلاة والدعاء عند قبر الشخص الميِّت، وأحياناً أيضاً في المسجد أو الكنيسة. * عند الصلاة على الشخص الميِّت يجب أن نحافظ على الهدوء، ولكن مسموح أن نبكي.</p>	<p><b>الصلاة والدعاء:</b> ندعو للشخص الميِّت أن يستريح، ولا يشعر بالألم أو المعاناة (أن لا يتعذب).</p>
<p>يحصل الدفن عند قبر الشخص. * عند الصلاة على الشخص الميِّت يجب أن نحافظ على الهدوء، ولكن مسموح أن نبكي.</p>	<p><b>الدفن:</b> نضع جسم الشخص الميِّت في القبر. نُغَطِّي القبر بالتراب وبعدها نُغلق القبر. أحياناً، يُمكن أن نشعر بالحزن أو نشعر بعدم راحة لمشاهدة الدفن. نحن غير مُجبرين على الاقتراب من القبر. فقط من يريد الاقتراب بإمكانه أن يفعل ذلك.</p>
<p>نودّع الجميع في المقبرة وبعدها نخرج منها.</p>	<p><b>توديع القبر:</b> نودّع الشخص الميِّت والقبر. من يريد، يُمكنه أن يضع حجر صغير على القبر. من يريد، يُمكنه أن يضع الورود على القبر. نودّع الناس الذين حضروا إلى الجنزة.</p>

من المهم أن نتذكر أنه يمكن للجميع المشاركة بطريقتهم الخاصة. وهذا يعني أنه ليس من الضروري الاقتراب، وليس من الضروري قراءة النعي. يُشارك كل فرد بالطريقة التي تناسبه.

من اللازم تذكير متلقي الخدمة بأننا معه وأننا نساعدته قدر المستطاع.

## ب. مُقترح للمحادثة

### توصيل المعلومات

مرحبًا XXXX، كيف حالك؟

تحدثنا البارحة [تذكر متى تحدثنا] عن YYYY أنه مات. نحن نجلس الآن لنتحدث عن جنزة YYYY، أحد أفراد عائلتك / صديقك. غدًا [قل الوقت المحدد] ستكون جنزة YYYY. الجنزة هي مراسم (حَدَث، لقاء، عادات) نقوم بها لتوديع YYYY. في الجنزة، يتم وضع جثة الشخص المتوفى في القبر. في الجنزة، نُكْرَم YYYY ونعطيه احترامنا. يحضر إلى الجنزة الناس الذين يعرفون YYYY أو أفراد عائلته.

الآن سنتحدث قليلاً عما سيكون في الجنزة. بهذه الطريقة يمكنك أن تقرر ما إذا كنت تريد حضور (المشاركة في) الجنزة. وهكذا يمكنك أن تقرر أي قسم من الجنزة تريد أن تحضر.

خلال الجنزة يقولون كلمات وداع من الشخص الميِّت. مثلاً: كيف تعرفنا على (التقينا بـ) الشخص الميِّت، كم كنا نحبه، ماذا فعلنا معًا (مع بعض). في الجنزة يقول الناس أدعية وصلوات. مثلاً: صلاة الجنزة أو صلاة "كديش". كما يقول الحاخام / الكاهن / الشيخ [ملائمة حسب الحالة] صلاة (يدعو). الجنزة هي حَدَث حزين. بعض الناس ييكون في الجنزة. تبدأ الجنزة من بيت الميِّت أو من مكان الصلاة (المسجد أو الكنيسة) وتنتهي في المقبرة. هل ذهبت مرة إلى المقبرة؟

**[إذا لزم الأمر، حدّد:]**

المقبرة هي مكان يوجد فيه قبور كثيرة.  
القبر هو حفرة كبيرة في الأرض أو في الحائط.  
تُدخِل (نضع) الشخص الميِّت داخل القبر.

بشكل عام، جسم الشخص الميِّت مُغطى ببطانية (غطاء) أو عَلم.  
أحياناً، يكون جسم الشخص الميِّت داخل خزانة (صندوق).  
**[لائم المعلومات حسب الجنزة الحالية، إن أمكن الأمر].**

الشخص الميِّت لا يشعر بأي شيء، لا يوجعه أي شيء.  
نضع جسم الشخص الميِّت في القبر.  
بعد ذلك، نُغطّي القبر بالتراب نُغلق القبر.  
أحياناً، يُمكن أن نشعر بالحزن أو نشعر بعدم راحة لمشاهدة الدفن.  
نحن غير مُجبرين على الاقتراب من القبر.  
فقط من يريد الاقتراب بإمكانه أن يفعل ذلك.

من يريد، يُمكنه أن يضع حجر صغير على القبر.  
من يريد، يُمكنه أن يضع الورود على القبر.  
بعد انتهاء (في نهاية) الجنزة، نوَدِّع الناس الذين حضروا إلى الجنزة.

## التحقق والتأكد من الفهم والاستيعاب

هل تريد أن تسألني شيئاً عن جنازة YYYYY؟ ماذا تُريد أن تعرف؟  
ليس من السهل أن نفكر أن YYYYY توفي/ قُتِل والآن جنازته.  
يمكن أن نشعر بعدة أشياء.  
لا بأس أن نشعر بما نشعر به.  
كيف تشعر؟

### [نقترح إذا أمكن الأمر:]

هل تريد التحدث إلى أحد أفراد عائلتك؟ شخص آخر؟  
هل تريد أن تظل معي هنا؟  
هل تريد مني أن أحضنك؟  
هل تريد أن تبقى لوحداً قليلاً؟  
هل تريد أن نخبر (نتحدث مع) أصدقائك (أصحابك)؟

### [نقترح فقط إذا كان الأمر مناسباً وممكنًا:]

هل تريد أن تحضّر شيئاً لتضعه على قبر YYYYY؟ مثلاً: رسمة، بطاقة، غرض كان يحبه  
.YYYYY

## الإجمال والتواجد لاحقاً

أنا موجود هنا، إذا كنت تريد التكلم (التحدث).  
تستطيع أن تسألني أي شيء تريده عن YYYYY.  
تستطيع أن تقول لي إذا كنت بحاجة إلى أي شيء.  
تستطيع أن تتكلم عن YYYYY أيضاً مع المرشد/ الاخصائية (العاملة) الاجتماعية/ العائلة.  
تستطيع أن تقرر إذا أردت الذهاب للجازة او لا.  
بحال لا تريد الذهاب الى الجازة، سوف تظل هنا مع المرشد/ الطاقم/ الأصحاب.  
بحال أردت الذهاب الى الجازة، فمن تريد أن يذهب معك؟  
بعد الجازة يمكن أن نجلس ونتكلم مرة أخرى. يمكننا أن نتكلم مرة أخرى عن الجازة، عما  
تشعر به وعن YYYYY.



بطاقة رقم 5:

# مراسم الجِداد

أ. نقاط مهمة للمحادثة  
ب. مُقترح للمحادثة



## أ. نقاط مهمة للمحادثة

- قبل المحادثة، من المهم جمع كل المعلومات المتوفرة لدينا حول الحدث:
- ما هي عادات ومراسم العزاء المتعارف عليها في الثقافة الأسرية لمتلقي الخدمة.
- ما هي توقعات الأسرة بما يخص مشاركة متلقي الخدمة في مراسم العزاء العائلية:
- هل يستطيع متلقي الخدمة المشاركة في أيام الحداد (التواجد في بيت الأجر)
- هل يستطيع متلقي الخدمة الحضور لبيت الأجر، إذا كانت الإجابة نعم، متى يُمكنه ذلك

بهذه الطريقة، يمكننا المساعدة في شرح الموقف بشكل أكثر دقة مع متلقي الخدمة. يجب ملائمة الشرح بخصوص مراسم العزاء حسب العادات العائلية ودرجة مشاركة متلقي الخدمة في مراسم العزاء المختلفة.

نعرض خلال الحديث الإجراءات المتوقعة والمفاهيم الهامة حول مراسم العزاء والفراق. نحاول تقديم معلومات ملموسة حول المراسم والعادات، يُنصح أن تكون مصحوبة بالصور. على سبيل المثال: عادة عائلة هذا الشخص الميّت تتمثل بالجلوس على مرتبة على الأرض، وبعض الأشخاص لديهم شق في قميصهم. سيأتي الناس لزيارة منزل العائلة، وسيتحدثون معكم عن YYY Y، وربما يروون قصصًا حزينة ومضحكة عن YYY Y.

يجب أن يُسأل الشخص عما يريد أن يفعله كجزء من مراسم العزاء في العائلة من الأشياء التي نعلم أنه يمكن فعلها بالفعل بناءً على المحادثة المُسبقة مع العائلة قبل الحديث معه. على سبيل المثال: مشاركة العائلة في أيام الحداد، عدم الحضور لبيت الأجر، زيارة منزل العائلة كل يوم، الصلاة، الاستمرار بالذهاب إلى العمل، البقاء لفترة أطول في غرفته. يتم فحص ما يفضله متلقي الخبر بعد التأكد من فهمه للعادات المختلفة كما هو موضح أعلاه. يجب أن يأخذ القرار في الاعتبار تفضيلات العائلة، ما يفضله متلقي الخبر وموقفنا المهني، إن وُجد.

من المهم إضفاء جو مطمئن مع رسائل مرجية وأدوات مساعدة فيما بعد. مثلًا: سيأتي لبيت الأجر الأشخاص الذين أحبوا YYY Y ويقولون أشياء جيدة عنه. سوف نساعدك. يمكنك التحدث إلينا إذا كانت لديك أي أسئلة، وسنحاول مساعدتك.

## ب. مُقترح للمحادثة

مهم جدًا: يُفضّل التشاور مع العائلة حول مشاركة الشخص بمراسم العزاء المختلفة.

### توصيل المعلومات

مرحبا XXXX، كيف حالك؟

اليوم كنت في جنازة YYYY / اليوم كانت جنازة YYYY [تلائم حسب مشاركة متلقي الخدمة].

[في حال كان مناسبًا، يُمكننا أن نسأل:]

كيف شعرت؟ ماذا تريد أن تخبرني عن الجنازة؟

عائلتك الآن موجودة في البيت، في بيت الأجر لأيام الجِداد.

الجِداد هو حُزن كبير على الشخص الميِّت.

أيام الجِداد هي 3 / 7 أيام [يختلف حسب الأديان، نذكر ما هو مناسب للحالة].

لكل واحد يوجد عاداته.

في أيام الجِداد، عائلة الشخص الميِّت يجلسون في البيت أو في بيت الأجر (العزاء/

المواساة).

يأتي الى بيت الأجر الناس الذين يعرفون الشخص الميِّت.

يأتي الى بيت الأجر الناس الذين يعرفون عائلة الشخص الميِّت.

يأتي الأصدقاء والناس لتعزية (مواساة) عائلة الشخص الذي مات.

مثلًا: يجلسون مع بعض، يتكلمون مع بعض، يتكلمون عن الشخص الميِّت ويستمعون

لبعض.

يُمكن أن يحضر أصحابك أيضًا لتعزيتك ولتعزية عائلتك [نقولها فقط في حال كان الوضع

مناسبًا].

أحيانًا يُحضر الناس الأكل لعائلة الشخص الميِّت. مثلًا: طبيخ أو كعك.

أحيانًا (ليس دائمًا)، يتكلمون عن الشخص الميِّت.

أحيانًا يتكلمون عن أشياء قام بها الشخص الميِّت أو قالها.

لكل عائلة هناك عادات جِداد (حزن) خاصة بها.  
 هناك عائلات تبكي بصوت عالٍ طوال اليوم.  
 هناك عائلات تحكي قصصاً مضحكة عن الشخص الميِّت.  
 هناك عائلات تعرض صوراً وأفلاماً للشخص الميِّت لكل من يأتي الى بيت العزاء.  
 هناك عائلات تُصلي وتدعي بأيام الجِداد.  
 هناك عائلات تجلس على الأرض وتمزق ملابسها.  
 هناك عائلات لا تحلق وجهها أو شعرها.  
 هناك عائلات تأكل أكلات معينة. مثل: بيض مسلوق، زيتون.  
 هناك عائلات لا تأكل أكلات معينة. مثل: لحوم.  
 لكل عائلة هناك عادات خاصة بها لبيت الأجر.

هل كنت مرة في بيت أجر (عزاء)؟  
 أخبرني (احكِ لي) ماذا كان في بيت الأجر؟

العائلة وكل من عرف YYYYY موجودون في حالة حزن وجِداد.  
 الجِداد هو حزن شديد على شيء أو شخص فارقناه (ودّعناه).  
 كل شخص يشعر بالحزن يتصرف بطريقة مختلفة.  
 نحن نتذكر الشخص الذي ودّعناه.  
 يُمكن ان نشعر بأشياء (أمور) تجاه الشخص الذي ودّعناه. مثلاً: الحب، الاشتياق.  
 يمكنك التكلم مع المرشد، الأخصائية (العاملية) الاجتماعية، العائلة [حدد حسب عوامل  
 الدعم المرتبطة بمتلقي الخدمة] عن حزنك وعن اشتياقك لـ YYYYY.

## التحقق والتأكد من الفهم والاستيعاب

هل تريد أن تسألني شيئاً عن بيت الأجر لـ YYYYY؟  
ماذا تريد أن تعرف؟

يمكن أن نشعر بعدة أشياء.

كيف تشعر؟

لا بأس أن نشعر بما نشعر به.

سوف يحضر الناس الى بيت الأجر (بيت العائلة) ويتكلمون عن YYYYY.

ماذا تريد ان تحكي عنه؟

**[نقترح فقط إذا كان الأمر مناسباً وممكنًا:]**

هل تريد أن تحضّر شيئاً يمكن أن تريه للناس في بيت الأجر؟ مثلاً: رسمة، بطاقة، غرض  
كان يحبه YYYYY أو اعطاك إياه، غرض حضّرته لـ YYYYY، ألبوم صور لـ YYYYY.

**[نقترح إذا أمكن الأمر:]**

هل تريد التحدث إلى أحد حول الشيء الذي تفكر به؟

هل تريد أن تظل معي هنا؟

هل تريد مني أن أحضنك؟

هل تريد أن تبقى لوحداك قليلاً؟

هل تريد أن نخبر (نتحدث مع) أصدقائك (أصحابك) معاً (مع بعض)؟

## الإجمال والتواجد لاحقاً

أنا موجود هنا، إذا كنت تريد التكلم (التحدث).  
 تستطيع أن تسألني أي شيء تريده عن YYYYY.  
 تستطيع أن تقول لي إذا كنت بحاجة إلى أي شيء.  
 تستطيع أن تتكلم عن YYYYY أيضاً مع المرشد/ الاخصائية (العاملة) الاجتماعية/ العائلة  
**[حدد حسب عوامل الدعم المرتبطة بمتلقي الخدمة].**  
**[بعد التيقن من توفر كافة الإمكانيات التي يُمكن لمتلقي الخدمة الاختيار من بينها، نسأل  
 التالي:]** تستطيع أن تقرر إذا أردت الذهاب لبيت العائلة في أيام بيت الأجر (العزاء) او  
 تريد أن تظل هنا.

**[في حال قرر أحد أفراد الطاقم التوجه للعزاء، يوصى أن نذكر ذلك:]**  
 ZZZZ سوف يذهب للعزاء (بيت الأجر) يوم Z. هل هذا مقبول؟

**[في حال لم ينضم متلقي الخدمة للعزاء مع العائلة، وتبعاً لنظام المؤسسة، من الممكن أن  
 نقترح:]** هل هناك مراسم عزاء (عادات حزن) تريد القيام بها هنا (في الإطار/ المؤسسة)؟  
 هل تريد منا مثلاً أن نصنع (نعمل/ نُخصّص) زاوية هنا مع صورة YYYYY؟ هل تريد  
 منا أن نُشعل شمعة تذكارية تكريماً لـ YYYYY؟ هل تريد أن يأتي الأصدقاء لتعزيتك  
 (لمواساتك)؟

بعد العزاء يمكننا الجلوس مرة أخرى والتحدث عما تشعر به وعن YYYYY.

بطاقة رقم 5:

# الاستعداد لمراسم التأيين

أ. نقاط مهمة للمحادثة  
ب. مُقترح للمحادثة



## أ. نقاط مهمة للمحادثة

في العديد من الحالات، يبدأ الانفصال عن الشخص المتوفى قبل أو عند التبليغ عن خبر وفاته، مروراً بالجنزة وأيام الحداد الأولى. ومع ذلك، فإن عملية توديع شخص عزيز مات لا تنتهي بنهاية أيام العزاء. لذلك، من المهم أن تستمر مرافقة متلقي الخدمة: سواء من خلال مراقبة حياته اليومية لفحص أدائه ومزاجه مقارنة بالماضي، أو من خلال إجراء محادثات تزامناً مع الأحداث التي تتطلب ذلك. إحدى هذه الأحداث هو مناسبة أو الذكرى الـ30.

خلافًا لطقس الجنزة، الذي غالبًا ما يكون قريبًا من موعد الوفاة، وبالتالي يكون الاستعداد له محدود الوقت للغاية، تختلف ذكرى الـ30 وأحداث لاحقة، بكونها توفر إمكانية القيام بعمليات تحضير أعمق، تبعًا لحاجة متلقي الخدمة، تفضيلاته وتفضيلات أسرته.

قبل المحادثة، من المهم جمع كل المعلومات التي نعرفها عن الحدث. مثلًا:

- متى سيعقد الحدث
- أين سيقام الحدث
- هل هناك موافقة من قبل أفراد الأسرة أو الوصي على مشاركة متلقي الخبر بالحدث
- هل هناك تفاصيل معروفة مسبقاً تتعلق بالحدث من أجل تهيئة متلقي الخدمة. مثلًا، من هم الحضور وما هي التخطيطات للحدث
- التأكد من وجود شخص من العائلة أو المعارف المقربين يرغب ويمكنه مرافقة متلقي الخدمة خلال الحدث.
- التحقق من العادات المقبولة لدى الأسرة في هذا السياق.



## ب. مُقترح للمحادثة

نلائم المحادثة وفقاً للوقت الذي مضى منذ موعد الجنازة:

• بعد حوالي 3 أسابيع:

أريد أن أتكلم معك عما سيحدث الأسبوع القادم [توقيت المحادثة يتحدد حسب الوضع الذهني والعاطفي لمتلقي الخدمة، حيث يتراوح بين أسبوع وحتى اليوم الذي يسبق الحدث الفعلي]

في الأسبوع القادم سيكون قد مر شهر واحد (30 يوماً) منذ وفاة YYYY. بعد شهر، هناك عادة الذهاب إلى المقبرة مرة أخرى.

• قبل حوالي أسبوع من ذكرى مرور 11 شهراً أو سنة، يمكن إضافة:

أريد أن أتكلم معك عما سيحدث الأسبوع القادم [توقيت المحادثة يتحدد حسب الوضع الذهني والعاطفي لمتلقي الخدمة، حيث يتراوح بين أسبوع وحتى اليوم الذي يسبق الحدث الفعلي]

في بعض الأحيان يكون هناك حفل تذكاري آخر بعد 11 شهراً من وفاة الشخص. في بعض الأحيان يكون هناك حفل تذكاري آخر بعد سنة من وفاة الشخص.

نعمل احتفال (حدّث، لقاء) تذكاري لتكريم (لاحترام) الشخص الميّت.

هذا الحدث يسمى يوم تذكاري أو حفل تأبين (تكريم) وفيه نذهب الى القبر (يتعلق الأمر بموعد الحفل- احتفال الـ30 او السنوية). نذهب لنرى الشاهد على قبر الشخص الميّت.

الشاهد هو لوح كبير موجود على القبر.

يُمكن أن يكون الشاهد مصنوع من حجر أو من شايش.

يُكتب على الشاهد أمورًا (أشياء) عن الشخص الميّت.

مثلاً: اسمه، تاريخ ولادته، متى مات الشخص.

أحياناً يكتبون أيضاً كلمات عن حياة الشخص الميّت أو عبارات (كلمات) دينيّة، مثلاً آيات من القرآن او الإنجيل.

نلتقي في اليوم التذكارى (السنوية) أو حفل التآبين (التكرىم) بالناس الذين يعرفون الشخص الميّت أو يعرفون عائلته. نذكر في الحفل الشخص الميّت: نفكر به، نشعر بمشاعر مختلفة ونشتاق له. نُقدّم في هذا الحفل احترامنا للشخص الميّت ولعائلته. في الحفل، يُمكن أن يصلي الناس ويدعون للشخص الميّت. هناك عادات مختلفة لعائلات مختلفة.

## التحقق والتأكد من الفهم والاستيعاب

هل تريد أن تسألني شيئاً عن اليوم التذكارى لـ YYYYY؟  
ماذا تُريد أن تعرف؟  
ليس من السهل أن نفكر أن YYYYY مات... [تحدّد الزمن الذي مر منذ موعد الجنازة]  
والآن اليوم التذكارى (أو حفل التآبين/ التكرىم/ السنوية).  
يمكن أن نشعر بعدة أشياء.  
لا بأس أن نشعر بما نشعر به.  
كيف تشعر؟

## الإجمال والتواجد لاحقاً

أنا موجود هنا، إذا كنت تريد التكلم (التحدث).  
 تستطيع أن تقرر إذا أردت الذهاب لليوم التذكاري أو تريد أن تظل هنا.  
 إذا لم ترد الذهاب لليوم التذكاري، ستظل هنا مع المرشد/ الطاقم/ الأصحاب. يُمكننا أن  
 نشعل شمعة تذكارية، أو ننظر الى صور YYYY [إذا توفرت الصور وأمكن الأمر].  
 إذا اردت الذهاب لليوم التذكاري، مع من تريد أن تذهب؟  
**[نقترح فقط إذا كان الأمر مناسباً وممكناً:]** هل تريد أن تحضّر شيئاً يمكن أن تضعه على  
 القبر؟ مثلاً: رسمة، بطاقة، غرض كان يحبه YYYY ، شمعة تذكارية.  
 بعد اليوم التذكاري يمكن أن نجلس ونتكلم مرة أخرى. يمكننا أن نتكلم مرة أخرى عن اليوم  
 التذكاري، عما تشعر به وعن YYYY.

نحن نعرف أن YYYY لن يرجع.

سوف نظل نتذكره.

يُمكن ان نشعر بأشياء (أمور) تجاه الشخص الذي ودّعناه. مثلاً: الحب، الاشتياق.  
 يمكنك التكلم مع المرشد، الأخصائية (العاملة) الاجتماعية، العائلة **[حدّد حسب عوامل  
 الدعم المرتبطة بمتلقي الخدمة]** عن حزنك وعن اشتياقك لـ YYYY.

