تتوافق هذه المبادئ مع إرشادات تقديم المشورة الأخرى، لكنها ليست المبادئ الوحيدة. كما هو الحال بالنسبة للإرشادات والأدوات الأخرى في مجموعة الأدوات، يجب وضع مبادئ الاستشارة والإرشادات ذات الصلة في سياقها - مما يعني أنه يجب على الموظفين الذين يقدمون جلسات الاستشارة استخدام لغة مناسبة وذات صلة بثقافة السياق ومجتمعهم المحلي. هذه القائمة مجرد دليل لمساعدة موظفي الصحة (مثل مزودي الخدمات، وعمال الصحة المجتمعية، والأخصائيين الاجتماعيين) لخلق بيئة أكثر راحة، وترحيبًا، وانفتاحًا للمراهقين والمراهقات الذين يطلبون خدمات الصحة الجنسية والإنجابية. تم تجريب الموارد الاستشارية لجمعية إنقاذ الطفل في كولومبيا، ويوجد خطط لتجربتها في برامج الصحة الجنسية والإنجابية في بلدان أخرى تتعامل مع حالة طوارئ. طورت جمعية إنقاذ الطفل، لتقديم مزيد من المعلومات حول هذه المبادئ وكيفية تدريب الآخرين على استخدامها، **حزمة تدريبية لمدة نصف يوم** لمزودي الخدمات حول كيفية تقديم المشورة للمراهقين والمراهقات حول وسائل منع الحمل.

المبادئ الخمسة لخلق جو من الثقة لتقديم المشورة للمراهقين والمراهقات

1. **احترم المريض المراهق أو المريضة المراهقة ولا تطلق الأحكام عليهما**
2. **استمع بانتباه وأظهر الاهتمام بالمراهق والمراهقة**
3. **اضمن خصوصية المريض المراهق والمريضة المراهقة وسريته (ا)**
4. **استخدم مصطلحات وموارد تشاور صديقة للمراهقين والمراهقات**
5. **خصص المزيد من الوقت لتقديم المشورة للمرضى المراهقين والمراهقات**

1 **احترم المريض (ة) المراهق (ة) ولا تطلق الأحكام عليه**

- i. تقديم نفسك باحترام هو أمر بالغ الأهمية، لأن هذه هي اللحظة الأولى لتوفير بيئة آمنة وهدم جدران الخزي والعار والوصم المحتملة. استخدم لغة مبسطة ومصطلحات دقيقة. على سبيل المثال، قل: "مرحبًا، أنا شيرين، وفي السنوات الخمس الماضية، قدمت مجموعة واسعة من الخدمات الصحية، مثل رعاية الحمل، ومنع الحمل، والإجهاض، والخدمات المتعلقة بالأمراض المنقولة جنسيًا، وخدمات العنف الجنسي، وقد عملت مع أشخاص يافعين مثلثيين ومثليين وثنائي الميل الجنسي ومتحولين جنسيًا وأطفال تعرضوا للاعتداء الجنسي". طرح لغة تزيل الوصم وعرضها على المراهق أو المراهقة يمنح المراهقين والمراهقات الطمأنينة ويدعوهم إلى الثقة فيك كمزود للخدمة ويؤكد لهم أنهم في المكان المناسب للوصول إلى خدمات الصحة الجنسية والإنجابية.
- ii. كما يجب على مزودي الخدمة استخدام أسئلة عامة لجعل المراهق أو المراهقة يشعرون بمزيد من الارتياح. على سبيل المثال: "كيف حالك؟ ماذا تفعل للاستمتاع بوقتك؟" بدلاً من "لماذا أنت هنا؟"
- iii. يجب على مزودي الخدمات احترام استقلالية المراهقين والمراهقات، بما في ذلك اختيارهم لطريقة منع الحمل و/أو اختيارهم لمزود الخدمة، حيثما أمكن ذلك. يجب على مزودي الخدمات عدم وضع افتراضات حول مستوى نشاطهم الجنسي (مثل افتراض أن المراهقين والمراهقات الذين يعانون من خلل معرفي أو إعاقة بدنية غير نشطين جنسيًا) أو تفضيلاتهم الجنسية (انظر استخدام لغة محايدة جنسيًا وغير واصمة).
- iv. من المهم التعرف على تحيزات الموظفين وتصوراتهم والاعتراف بها قبل التفكير في كيفية معالجة هذه المواقف عند تقديم المشورة للآخرين. **تمارين توضيح القيم وتحويل المواقف** مصدر ممتاز لمعرفة مواقف الموظفين وتحيزاتهم.

استخدام لغة محايدة جنسيًا وغير واصمة

نظرًا لضعف المراهقين والمراهقات في الأوضاع الإنسانية، فعلى مزوّدي الخدمات استخدام لغة شاملة والامتناع عن أشكال التمييز الأخرى أو اللجوء إلى لغة وخدمات واصمة. وفيما يلي بعض العبارات الشاملة، والمحايدة جنسيًا، وغير الواصمة التي يمكن لمزوّدي الخدمات استخدامها عند بدء الخدمات مع المراهقين والمراهقات:

الأوامر	النواهي
قل: "المريض هنا في غرفة الانتظار"، أو استخدم الضمير "هم". على سبيل المثال، "إنهم هنا لموعد الساعة الثالثة عصرًا".	تجنب استخدام مصطلحات وضمائر جندرية عند مخاطبة المراهقين والمراهقات أو التحدث مع موظفين آخرين عن عميل. تجنب الإشارة إلى أي شخص على أنه "شيء".
اسأل: "كيف يمكنني مساعدتك؟" اسأل: "أود أن أكون محترمًا. كيف تريدني أن أخطبك؟" استخدم المصطلحات التي يريدها المراهقون والمراهقات استخدامها لوصف أنفسهم.	تجنب افتراض الهوية الجندرية للمراهق أو المراهقة وتجنب استخدام مصطلحات وضمائر جندرية. تجنب استخدام ألقاب السيد/السيدة/الآنسة.
اسأل: "هل أنت في علاقة عاطفية؟" استخدم المصطلحات التي يستخدمها المراهقون والمراهقات لوصف شركائهم. على سبيل المثال، إذا كان أحد المراهقين والمراهقات يشير إلى "صديقه/ته" بهذا الوصف، فقل: "صديقك/تك" عند الإشارة إليه/ها.	تجنب استخدام: "هل لديك حبيب/ة أو زوج/ة؟" تجنب قول "صديقك/تك".
لتكن تعبيرات وجهك ولغتك اللفظية والجسدية إيجابية ودافئة.	تجنب لغة الإذانة أو عدم الاحترام، أو تعبيرات الوجه السلبية، أو التحديق في مظهر شخص ما أو التعبير عن الدهشة منه، أو الثرثرة حول مظهر المراهق أو المراهقة أو سلوكهم.
أعد التأكيد على أن الحالة الجندرية للمراهق أو المراهقة ستظل سرية ولن يتم الإفصاح عنها إلا إذا لزم الأمر للرعاية الصحية للمراهق أو المراهقة.	تجنب الإفصاح عن الحالة الجندرية للمراهق أو المراهقة إلا إذا كان ذلك ضروريًا لرعايتهم الصحية.
اسأل نفسك: "هل سؤالي ضروري لرعاية المريض أم أطرحه لأنني فضولي؟" اسأل نفسك: "ماذا أعرف؟ ما الذي أحتاج إلى معرفته؟"	تجنب طرح أسئلة غير ضرورية على المراهق لإرضاء فضولك.
عند مشاركة نتائج المختبرات السريرية، قل "صحي" أو استخدم "فيروس نقص المناعة البشري سلبي".	تجنب استخدام لغة وخدمة واصمة. تجنب استخدام "عادي" أو "نظيف". تجنب الكشف عن نتائج اختبارات المراهقين والمراهقات.

للحصول على إرشادات إضافية لمزوّدي الخدمات الذين يبحثون عن إنشاء خدمات شاملة ومحايدة جنسيًا، يرجى الرجوع إلى دليل المركز الوطني للتثقيف الصحي للمثليين والمثليات ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجندرية National LGBT Health Education Center تقديم خدمات ورعاية شاملة للمثليين والمثليات ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجندرية، ودليل منظمة Essential Access Health تقديم رعاية شاملة للمرضى المثليات والمثليين وثنائي الميل الجنسي ومزدوجي الهوية الجنسية، ودليل اللجنة الدولية للإغاثة دمج مذكرة إرشادية متنوعة حول النساء والفتيات.

2 استمع بانتباه وأظهر الاهتمام بالمرهق والمرهقة

a. يشمل الاستماع النشط:

- i. **الصمت** الذي يسمح للشخص بالاستماع إلى مخاوف المريض/ة وأسئلتهم.
 - ii. **إعادة صياغة** اللغة لإظهار الاهتمام والتفهم وتشجيع المريض على الاستمرار، و
 - iii. **استخدام أسئلة توضيحية** لفهم ما قاله المريض/ة بصورة أفضل.
- b. اجلس في وضع يمكن معه للمراهق أو المرهقة اختيار التواصل بالعين أم لا. بصفتك مزود الخدمة، من الضروري الحفاظ على التواصل بالعين عندما تتحدث إلى المراهق أو المرهقة وعندما يتحدثان إليك. إذا لم يقم المراهق أو المرهقة بالتواصل بالعين، فلا تثبط عزيمتك، فربما يكون هذا أمرًا ثقافيًا أو بسبب شعورهما بالاستحياء.
- c. يمر المراهقون والمرهقات بالعديد من التغييرات التي قد لا يفهمونها. قد تكون لديهم أسئلة حول هذه التغييرات لكنهم يخشون طرحها. وبالتالي، من المهم جدًا أن يشعر المراهق أنك مهتم بتساؤلاته ومخاوفه وأسئلته. استخدام تقنية الاستماع النشط والتواصل بالعين طوال جلسة المشورة طريقتين جيدتين لإظهار اهتمامك بالمراهق أو المرهقة. سيكون المراهق أو المرهقة أكثر استعدادًا للمشاركة عند توفير جو هادئ ومنفتح وترحيبي.

3 اضمن خصوصية المريض المراهق والمرهقة وسريتهما

a. الخصوصية المتعلقة بالمحيط المادي (كلاً من الخصوصية البصرية والسمعية) للمرضى. نريد ضمان أن أي شيء يشاركونه لن يسمعه الآخرون.

i. عند تقديم المشورة للمرضى المراهقين والمرهقات، يجب على مزود المشورة التحدث معهم في مكان يضمن الخصوصية البصرية والسمعية ويشعر فيه المراهقون والمرهقات بالأمان. وباستثناء مواقف إنقاذ الحياة، ينبغي على العاملين في المجال الإنساني إيلاء عناية إضافية لضمان السرية والخصوصية للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، والمراهقين والمرهقات الذين يطلبون خدمات الإجهاض، وذوي الميول الجنسية والهوية والتعبير الجندريين.

ii. وفقًا لمبدأ القدرة، ليس مطلوبًا حضور البالغين في الغرفة أثناء جلسة الاستشارة. يمكن للعاملين في مجال الرعاية الصحية الوثوق في المراهقين والمرهقات والالتزام بما يريدونه بشأن ما إذا كانوا يفضلون وجود أحد الوالدين أو مزود الرعاية أثناء تقديم المشورة والخدمات. إذا أراد المراهق أو المرهقة حضور شخص ما، اسمح بذلك، لكن استعمل الحذر وتأكد من عدم وجود إكراه.

1. يمكن للعاملين في مجال الرعاية الصحية استخدام خيارات أخرى لضمان الوالدين أو مزود الرعاية. على سبيل المثال، دون انتهاك السرية، يستطيع مزود الخدمة ضمان الوالدين بتقديم تحديث موجز عن حالة المراهق أو المرهقة - موضحين إذا ما كانوا بأمان وبخير.

b. السرية مرتبطة بالخصوصية لأننا نريد أن نضمن أن أي شيء يتم مشاركته في هذه الأوضاع الخاصة أن يبقى سرّيًا - بمعنى أننا سنحمي تلك المعلومات من مشاركتها مع أي شخص آخر. يجب على كل مزود المشورة، من أجل السرية، التوقيع/ الموافقة على سياسات السرية. وهذا يعني أنه ليس مسموحًا لهم بمناقشة أي جانب من جوانب الموعد مع أي شخص آخر. يجب حماية هوية المريض/ة، إذا كان مزود الخدمة بحاجة إلى استشارة موظف بشأن كيفية تقديم الخدمة.

i. وبالقدر ذاته من الأهمية، يجب على مزود الخدمة أن يتحدثوا بوضوح عما تنطوي عليه السرية لضمان فهم المراهق أو المرهقة للمفهوم. وبالمثل، يتم حماية أي معلومات تم جمعها من المرضى وحفظها في مكان آمن في جميع الأوقات (في مكان مقفل) وينبغي إتلافها بمسؤولية عندما يحين الوقت للتخلص من معلومات المرضى.

ii. عند مناقشة السرية مع المراهق أو المرهقة من المهم أيضًا أن يكون مزود المشورة صريحًا فيما يتعلق بالقيود الطبية القانونية المحلية.

4 استخدم مصطلحات وموارد تشاور صديقة للمراهقين والمراهقات

- i. يمكن أن تكون مصطلحات الصحة الجنسية والإنجابية محيرة عند شرحها للبالغين. فكر كيف يمكن أن تكون المصطلحات صعبة الفهم على المراهقين والمراهقات، لاسيما إذا لم يسبق لهم سماعها قبل جلستك.
 - على سبيل المثال، إذا أخبرت مراهقًا بأن محادثتك سرية، فربما لن يفهم ما يعنيه ذلك. فحاول استخدام مصطلحات مألوفة لديهم، بدلًا من ذلك. يمكن لمزوّد المشورة بدلًا من ذلك أن يقول: "أيًا كان ما تريد مشاركته معي في نقاشنا سيبقى بيني وبينك فحسب. هذه مساحة آمنة".
- ii. تذكر أن توفّق كلماتك أو تصيغها حسب احتياجات المريض المراهق والمريضة المراهقة وقدراتهما.
 - فالطريقة التي تشرح بها الدورة الشهرية للمراهقات اليافعات جدًّا يجب أن تختلف عن الطريقة التي تشرح بها المصطلح لمراهقة أكبر سنًا. كن مستعدًّا لتعديل تفسيراتك لضمان الفهم.
 - قد يشعر المراهقون والمراهقات بالتردد عند طرح الأسئلة حول أجسامهم أو حول الخدمات التي يطلبونها. قد يجد بعض المراهقين والمراهقات صعوبة في فهم التفسيرات اللفظية أو المكتوبة بسبب خلل معرفي، أو صعوبات لغوية، أو عوامل أخرى. استخدم أدوات المساعدة على العمل المصورة واللوازم المتعلقة بالصحة الجنسية والإنجابية سهلة الاستخدام طرق تساعد في التغلب على بعض هذه التحديات.

5 خصص المزيد من الوقت لتقديم المشورة للمرضى المراهقين والمراهقات

- i. وكما يتضح من المبادئ الأربعة السابقة، فإن العديد من هذه الاعتبارات تتطلب وقتًا أطول بالنسبة للمراهقين والمراهقات مقارنة بالمرضى الآخرين.
 - ii. وينبغي لمزوّد الخدمات إتاحة وقت إضافي لمواعيد المراهقين والمراهقات لضمان توفير الوقت الكافي لاستقبالهم وجعلهم يشعرون بالارتياح، والإجابة على الأسئلة بعبارات يفهمونها، وتقديم جميع المعلومات والبصريات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرار مستنير.
 - iii. العمل بمبدأ "عدم الإضرار" هو أمر بالغ الأهمية عند العمل مع المراهقين والمراهقات. تأكد من متابعة جهودك. على سبيل المثال، إذا كنت قد أسست الثقة وبدأ المراهق أو المراهقة في الإفصاح عن معلومات حول موضوعات صعبة، فتأكد من بقاءك مع المراهق أو المراهقة وإنهاء مهمة تقديم الدعم والإحالات اللازمة التي قد يحتاجون إليها. بصفتك مزوّد رعاية، إذا أنهيت الزيارة في وقت أبكر مما يحتاجه المراهق أو المراهقة، يمكنك إحداث الكثير من الضرر من خلال التسبب في المزيد من خيبة الأمل والارتباك وإحساس أعمق بالوحدة والعجز عما كان عليه الحال في السابق.
 - iv. عند إنهاء الموعد، قد يكون من المفيد طرح سؤال مفتوح بشأن ما إذا كان لدى المراهق أو المراهقة أي مخاوف أو أسئلة إضافية. على سبيل المثال، «هل هناك أي شيء آخر تود أن تتحدث عنه و/أو هل لديك أي أسئلة إضافية؟» قد يكون طلب الاستشارة أمرًا مخيفًا للمراهقين والمراهقات، لذا فإن طرح سؤال مفتوح عليهم في النهاية يسمح لهم بطرح الأسئلة أو الإفصاح عن معلومات ربما لم يشعروا بالارتياح إزائها في بداية الموعد، فضلًا عن توفير فرصة لإحالتهم إلى خدمات إضافية قد يحتاجونها أو يطلبونها.
- تقبل أنه قد لا يرغب جميع المراهقين والمراهقات في الحصول على خدمات إضافية. على سبيل المثال، قد لا يرغب بعض الناجين أو الناجيات من العنف الجنسي في الحصول على استشارة للصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي.
 - وأخيرًا، عند جدولة جلسة المتابعة، تأكد من إلقاء نظرة على ملاحظتك من الجلسة السابقة قبل بدء جلسة المتابعة. فهذا يعطى إحساسًا بالهوية للمريض المراهق أو المريضة المراهقة (مقارنةً بكونه مجرد رقم أو الشخص التالي في الطابور) ويعيد تأسيس جو الثقة.