

# رعاية المتطوعين

مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي



المركز النفسي الاجتماعي

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

إنقاذ الحياة وتغيير الفكر

الاتحاد الدولي  
لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر



المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر

والهلال الأحمر

برعاية الصليب الأحمر الدنماركي

Blegdamsvej 27

Copenhagen Ø 2100

Denmark

هاتف: +45 35 25 92 00

البريد الإلكتروني: psychosocial.centre@ifrc.org

الموقع الإلكتروني: www.pscentre.org

الصفحة الرئيسية: الصليب الأحمر في هايتي  
المتطوع النفسي الاجتماعي ديزولمي لافوري، الذي تم قتله على يد عصابات  
في أكتوبر ٢٠١١.  
مجموعة أدوات الدعم هذه مهداة له  
ولجميع المتطوعين الآخرين الذين يعملون بقلب وفكر إنساني.  
الصورة: جيروم جريمو / الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال  
الأحمر



التصميم والإنتاج KLS Grafisk Hus A/S

الرقم المعياري الدولي للنشر (ISBN): 978-87-92490-17-9

رئيس التحرير: نانا ويديمان

الكاتب: ليزلي سنيدر

المدير: لاسه نورغور

مراجعة وتنقيح: ويندي آجر

مراجعة وتنقيح الدليل في اللغة العربية: كريستينا بيطار

مراجعة: بوني سو، الصليب الأحمر في هونغ كونغ

وكريستينا راسموسين، الصليب الأحمر الدنماركي

شكر لجميع المتطوعين والعاملين في الجمعيات الوطنية ومفوضي الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر  
والهلال الأحمر الذين ساهموا في التعليقات والمداخلات والصور. تم اعداد تقرير عام ٢٠٠٩ الخاص بالدعم  
النفسي الاجتماعي في الجمعيات الوطنية التسع عشرة، المُشار إليه في هذا الدليل، بواسطة أوستا أوترا، وهو  
متوفر على شبكة الانترنت.

شكرًا لتمويل

الصليب الأحمر النرويجي والصليب الأحمر الفنلندي

  Norwegian Red Cross  
Finnish Red Cross

ويستضيف مركز الدعم النفسي الاجتماعي

الصليب الأحمر الدنماركي  Danish Red Cross

يُعدنا أن نتلقى ملاحظاتكم و تعليقاتكم وأسئلتكم على البريد الإلكتروني التالي

psychosocial.centre@ifrc.org

يُرجى الإطلاع على القائمة الكاملة للمواد التدريبية المتاحة من مركز الدعم النفسي الاجتماعي على الموقع

الإلكتروني التالي www.pscentre.org

# رعاية المتطوعين

مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي



كينيا. صورة: الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر



تونس. صورة: جمعية الهلال الأحمر التونسي



أفغانستان. صورة: علي حاكمي / الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر



النرويج. صورة: ستولي فيغ

منغوليا: صورة: روب فيو / الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر - مصور حر

# «ضع قناع الأكسجين الخاص بك أولاً...»

الصدمة والخسارة والدمار والإصابات وبعض الأحيان للموت. فقد يجدون أنفسهم يدعمون الناجين في المراحل الأولى من الصدمة والحزن أو يجدون أنفسهم يقدمون الدعم للناجين من أحداث العنف الذين قد يكونوا يقابلون، للمرة الأولى، أشخاصًا قد يستطيعون تفهمهم ويعطونهم بُعدًا إنسانيًا لما تعرضوا له من تصرفات غير إنسانية.

## الإسعافات الأولية ليست كافية

يمكن أن يعمل المتطوعون لساعات طويلة في حالات الطوارئ المليئة بالكثير من التحديات، وغالبًا ما يضعون احتياجاتهم الشخصية جانبًا. كما في بعض الأحيان يشعرون في نهاية اليوم بعدم قدرتهم على مساعدة المحتاجين في المأساة التي يواجهونها. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر المتطوعون جزءًا من المجتمعات المتضررة، لأنهم يعملون عادة بالقرب من منازلهم، وقد يتعرضون بدورهم للخسائر والأحزان نفسها في عائلاتهم تمامًا مثل المتضررين الذين يقومون بدعمهم. بالرغم من كون المتطوعين جزء من فريق الاستجابة للكوارث فيبقى التدريب الأساسي على الإسعافات الأولية غير كافي لمواجهة تلك التجارب العاطفية.

بالطبع إنه من الصعب الاستعداد لكل أنواع الأحداث وإعداد كل متطوع. ولكن من الممكن الاستعداد لدعم السلامة النفسية لطواقم الموظفين والمتطوعين وكذلك الإعداد للجوانب الأخرى العديدة للاستجابة للكوارث. ولقد أظهر تقرير عام ٢٠٠٩ الذي شاركت فيه تسع عشرة جمعية وطنية، أن الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين يتم غالبًا بعد حدوث كارثة كبرى، ولكن أغلبهم كانوا يتمنون لو تم الإعداد لذلك قبل حدوث الكارثة. بمعنى آخر - وكما يُقال يوميًا على متن الطائرات، «ضع قناع الأكسجين الخاص بك أولاً، قبل مُساعدة الآخرين.»

٢٠١١: إطلاق نار على الجموع في الترويج وزلازل في نيوزيلندا واضطرابات مدنية في الشرق الأوسط وزلازل ضخمة وتسونامي وذعر نووي في اليابان. جميعها كوارث كبرى وأحداث مأساوية، حيث طُلب من متطوعي جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وموظفيهما توفير الدعم النفسي الاجتماعي للناجين وأفراد أسر الضحايا. بعض الجمعيات الوطنية كانت مهتمة لذلك، والبعض الآخر أدرك أنها ليست كذلك. مثل هذه الأحداث تدفع الجمعيات الوطنية للتفكير في تحسين درجة التأهب لديها.

يقدم الموظفون والمتطوعون، حول العالم دعمًا نفسيًا اجتماعيًا هامًا كل يوم. ليس فقط في أوقات الاستجابة للكوارث والصراعات المسلحة وحوادث إطلاق النار الشاملة، ولكن أيضًا في البرامج الاجتماعية المخصصة لقاطني الأحياء الفقيرة، ضحايا العنف أو الحوادث، كبار السن والأشخاص المعزولين والأشخاص الموصومين بسبب مرض أو أفكار وأحكام مسبقة ولللاجئين بالإضافة إلى طالبي اللجوء السياسي.

## رسالة واضحة

خلال ورشة عمل حول الدعم النفسي الاجتماعي في الجمعية العامة للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر التي عُقدت في جينيف في نوفمبر ٢٠١١، تحدث عدد من الجمعيات الوطنية عن خبراتهم وعملهم. وكانت رسالتهم واضحة: «إننا نحتاج أن نكون أفضل في تدريب طاقم العاملين والمتطوعين وإعدادهم من أجل العمل المهم الذي يقومون به لمساعدة المتضررين - وكذلك من أجل مساعدة أنفسنا وبعضنا البعض.»

يُعتبر دور المتطوعين في حالات الطوارئ معقدًا بصورة متزايدة. ففي حالات الطوارئ، يتعرض الموظفون والمتطوعون إلى

« ستفهم بشكل كامل الحاجة إلى الدعم النفسي الاجتماعي، للمتضررين وللذين يساعدونهم، فقط عندما تكون قد تعرضت أنت لكارثة. »

فريهيات وركو، الأمين العام للصليب الأحمر الإثيوبي، والتي تعرضت في أثناء عملها السابق كقائدة فريق في الخطوط الجوية الأثيوبية، لصدمة مساعدة عائلات الضحايا الناتجة عن حادث تحطم طائرة.



صورة: الأبي درغور

- ذات بُعد عملي ويمكن تنفيذها في جمعيتك الوطنية
- ملائمة للمسؤوليات والمخاطر التي يواجهها المتطوعون لديك
- مناسبة لتوجيهك لاستخدام أفضل للقدرات والموارد الموجودة في جمعيتك الوطنية.

كما يتوقَّر أيضاً للجمعيات الوطنية منشور "المتطوعون وسلامتهم، دليل الأمان للمتطوعين" الذي يقدم معلومات موجزة عن المتطوعين، قامت بنشره أمانة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في أوائل ٢٠١٢.

تذكروا، حتى الإجراءات الصغيرة يمكن أن يكون لها تأثير كبير! نأمل أن تكون مجموعة الأدوات هذه مفيدة لكم لتطوير استراتيجيات دعم نفسي اجتماعي فعّالة لمتطوعيكم وفي المحافظة على سلامتهم النفسية والتزامهم بالعمل الهام الذي يقومون به.

### إجراءات صغيرة وتأثير كبير

سوف تساعدكم مجموعة هذه الأدوات على فعل ذلك تماماً. فالمواد الأخرى المتاحة من المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بشأن الدعم النفسي الاجتماعي (مركز الدعم النفسي الاجتماعي) تتناول بصورة أساسية مساعدة المحتاجين، بينما مجموعة هذه الأدوات تمت كتابتها خصوصاً من أجل مساعدة المتطوعين - قبل حدوث الأزمة وفي أثنائها وبعدها.

بالرغم من أن التركيز هو على المتطوعين، فإن «رعاية المتطوعين» سوف يقدم أيضاً أدوات مفيدة ليستخدما طاقم الموظفين. سواء كانت جمعيتكم كبيرة أو صغيرة، سواء كنتم مشاركون دائماً في حالات الطوارئ أو كان عملكم بالأساس من خلال البرامج الاجتماعية، يمكنكم تعديل المعلومات الواردة في مجموعة هذه الأدوات لتناسب مع احتياجاتكم الخاصة.

وتُعتبر مجموعة الأدوات هذه مُلحقاً للدليل الأساسي «المتطوعون في حالات الطوارئ»، المتوقع نشره مع نهاية عام ٢٠١٢ من قبل الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وسوف تساعدكم مجموعة الأدوات هذه على تهيئة المبادئ التوجيهية للدعم النفسي الاجتماعي من حيث أن تكون:

ستيفن سيبتشر  
متياس شمائل

رئيس قسم الصحة  
الاتحاد الدولي  
لجمعيات الصليب  
الأحمر والهلال الأحمر

نائب الأمين العام  
الاتحاد الدولي  
لجمعيات الصليب  
الأحمر والهلال الأحمر

# جدول المحتويات



٩	المرونة، المخاطر والمسؤولية.	١
١٠	مفهوم المرونة.	١.١
١١	المخاطر التي تحيط بسلامة المتطوع النفسية.	١.٢
١٤	عندما تكون مسؤولاً عن سلامة المتطوع النفسية.	١.٣



٢١	إيصال الرسالة.	٢
٢٢	مفهوم الدعم النفسي الاجتماعي.	٢.١
٢٤	تطوير استراتيجيات الدعم.	٢.٢
٢٩	إعلام المتطوعين.	٢.٣



٣١	دورة الاستجابة والدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين: قبل حالة الطوارئ وفي أثنائها وبعدها.	٣
٣٢	استراتيجيات الدعم في كل مرحلة.	٣.١
٣٢	مطابقة الموارد والاحتياجات.	٣.٢
٣٣	الاستراتيجيات الأساسية والإضافية.	٣.٣
٤٥	دعم الأقران.	٣.٤



٤٩	الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين.	٤
٥٠	ما هي الإسعافات الأولية النفسية؟	٤.١
٥٢	التواصل الداعم والمساعدة العملية.	٤.٢
٥٤	السلوك الأخلاقي.	٤.٣
٥٥	توقيت وكيفية إحالة متطوع يحتاج إلى دعم إضافي.	٤.٤



٥٩	رصد وتقييم دعم المتطوعين.	٥
٦٠	وضع النظام.	٥.١
٦٦	تطوير المؤشرات.	٥.٢
٦٨	متى تتم عملية الرصد.	٥.٣
٧١	التقييم والتعلم.	٥.٤



يُشار إلى الأدوات التالية بالرمز

كما أنها تتوفر أيضًا على شبكة الانترنت على الموقع [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org) ويمكن طباعتها من أجل استخدامها كنشرات توزيعية.



- ١- تعزيز المرونة. . . . . ١٠
- ٢- العلامات التحذيرية الخاصة بالاحتراق الوظيفي. . . . . ١٤
- ٣- دور المدراء في تعزيز مرونة المتطوعين. . . . . ١٩
- ٤- رسائل إلى المتطوعين. . . . . ٢٨
- ٥- أنشطة الدعم قبل حالة الطوارئ وفي أثنائها وبعدها . . . . . ٣٤
- ٦- ورقة عمل أ: التوظيف والاختيار . . . . . ٣٥
- ٧- ورقة عمل ب: التوجيه . . . . . ٣٦
- ٨- ورقة عمل ت: الإعلام والتدريب . . . . . ٣٦
- ٩- ورقة عمل ث: التخطيط لحالات الطوارئ . . . . . ٣٧
- ١٠- أسئلة بسيطة عن الحالة النفسية لشخص معيّن. . . . . ٣٧
- ١١- أدوات العناية بالذات للمتطوعين. . . . . ٤٠
- ١٢- ورقة عمل ج: اجتماعات الفريق . . . . . ٤١
- ١٣- ورقة عمل ح: رصد الضغوط لدى الفرد والفريق . . . . . ٤١
- ١٤- ورقة عمل خ: الإشراف والتدريب الإضافي. . . . . ٤٢
- ١٥- ورقة عمل د: دعم الأقران والإحالة . . . . . ٤٢
- ١٦- ورقة عمل ذ: تأمل الفريق والفرد بتجربة الطوارئ . . . . . ٤٤
- ١٧- ورقة عمل ر: تقدير المتطوعين . . . . . ٤٤
- ١٨- ورقة عمل ز: دعم الأقران والإحالة بعد حدوث الأزمة. . . . . ٤٦
- ١٩- استراتيجيات من أجل وضع خطة لدعم الأقران . . . . . ٤٧
- ٢٠- نصائح الى داعمي الأقران . . . . . ٤٨
- ٢١- الإسعافات الأولية النفسية: دليل خطوة بخطوة. . . . . ٥١
- ٢٢- أربعة عناصر أساسية للإسعافات الأولية النفسية . . . . . ٥١
- ٢٣- ما يجب وما لا يجب عمله في التواصل الداعم . . . . . ٥٨
- ٢٤- الاستراتيجيات الخاصة بجمع معلومات الرصد والتقييم . . . . . ٦١
- ٢٥- وضع أسئلة خاصة بالرصد والتقييم . . . . . ٦٢
- ٢٦- دراسة عينة للدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين . . . . . ٦٤
- ٢٧- تطوير المؤشرات . . . . . ٦٦
- ٢٨- إرشادات خاصة للرصد في أثناء حالات الطوارئ الواسعة النطاق أو المعقدة. . . . . ٦٩
- ٢٩- إرشادات خاصة للرصد في أثناء حالات الطوارئ الصغيرة. . . . . ٧٠

## مسرد بالمصطلحات باللغة الإنكليزية وترجمتها إلى اللغة العربية

الرجاء الأخذ بعين الاعتبار المصطلحات التالية باللغة الإنكليزية ومرادفاتها باللغة العربية التي تمّ استعمالها في هذا الدليل، إذ يسهّل ذلك عملية القراءة والفهم، وعملية البحث الإضافي الذي قد ترغب بإجرائه بالنسبة إلى المواضيع المطروحة.

Accountability	المساءلة
Briefing	الإعلام
Briefing sessions	الجلسات الإعلامية
Buddy System	أنظمة الزملاء
Burnout	الاحتراق الوظيفي
Chronic stress	الضغط المزمن
Contingency plan	خطة طوارئ
Critical thinking	التفكير النقدي
Debriefing sessions	جلسات تفريغية
Efficiency	الفعالية
Emergency response teams	فرق الاستجابة للطوارئ
Empathy	التفهم الوجداني
Feedback	التغذية الراجعة
Focus Group	مجموعة تركيز
Guidelines	المبادئ التوجيهية
Inform & prepare	الإعلام والإعداد
Internally displaced people	النازحين
Job description	التوصيف الوظيفي
Lessons learned	الدروس المستخلصة
Matching	مطابقة
Monitoring & evaluation	الرصد والتقييم
Peer support	دعم الأقران
PFA - Psychological first aid	الإسعافات الأولية النفسية
Protective factors	العوامل الوقائية
Recovery	التعافي أو المعافاة
Recruitment & selection	التوظيف والإختيار
Referral	الإحالة
Reflection meetings	اجتماعات التأمل
Relevance	الملاءمة
Resilience	المرونة
Response cycle	دائرة الاستجابة
Screening	رصد
Stress	الضغط النفسي أو الضغط
Support strategies	استراتيجيات الدعم
Toolkit	مجموعة أدوات
Well-being	السلامة النفسية



المرونة، المخاطر  
والمسؤولية



«لا أدري ما هي الكلمات التي يمكن أن استخدمها لأصف بصورة أفضل موقف هؤلاء الأشخاص. أيًا كانت الكلمات التي استخدمناها من قبل للحديث عن الأعراض خلال كوارث سابقة، يبدو ذلك الوصف غير كافٍ على الإطلاق لوصف هذا الموقف... يمكنني أن أبذل قصارى جهدي، هذا كل ما يمكنني قوله. لقد كنت بجانب العائلات وتأثرت لحالهم وبكيت. ووفقًا للدليل النفسي الاجتماعي الخاص بنا، فإنه يُسمح لمقدم خدمة الرعاية بالبكاء ولكن ليس الانهيار التام بالبكاء والدموع».

أ.أكيمة نيتا، ممرضة نفسية اجتماعية في الصليب الأحمر الياباني، بعد الكارثة الثلاثية في مارس ٢٠١١

استجابة كل شخص للضغط النفسي - سواء من خلال تطوير مشاكل نفسية أو إظهار مرونة وتكيف - تتأثر بعوامل عديدة، بما في ذلك، طبيعة وحدة الأزمة وشخصية المتطوع وتاريخه الشخصي وأنظمة الدعم المتوفرة من حوله. يكون المتطوعون المتأثرون بصورة شخصية بالأزمة التي يساعدون فيها أكثر عرضة لضغط نفسي إضافي، ولكنهم - كما هو الحال مع كافة المتطوعين - قد يستفيدون من التدريب والدعم من الأقران ومن الجمعية الوطنية.

وتُسمى العوامل الاجتماعية، النفسية والبيولوجية المتفاعلة التي تعزز مرونة الأشخاص بالعوامل الوقائية. فهي تعمل على تقليص احتمال التأثير النفسي الحاد عند مواجهة مصاعب أو معاناة. والانتماء إلى عائلة مُجبة أو إلى مجتمع حاضن والحفاظ على التقاليد والثقافات ووجود معتقد ديني قوي أو ايدولوجية سياسية قوية، تعتبر جميعًا أمثلة للعوامل الوقائية. بالنسبة

في هذا القسم، سوف نلقي نظرة على المفاهيم الأساسية ذات الصلة بالسلامة النفسية الاجتماعية للمتطوعين العاملين في حالات الطوارئ:

- ١ - المرونة - قدرة الشخص على التكيف في أوقات الشدة
- ٢- المخاطر - المخاطر في العمل الذي يقوم به المتطوعين
- ٣ - المسؤولية - المسؤولية على عدة مستويات وتأثيرها على السلامة النفسية للمتطوعين.

## ١.١ مفهوم المرونة

المرونة هي قدرة الشخص على التكيف مع التحديات والصعوبات، واستعادة توازن جديد والحفاظ عليه عندما يحلّ الضرر بالتوازن السابق. وهي غالبًا ما تُوصف بالقدرة على «امتصاص الصدمات والعودة لممارسة الحياة بشكل طبيعي».



## تعزيز المرونة

ييمكن للجمعيات الوطنية تأمين الظروف الداعمة التي تعزز مرونة المتطوعين وأفراد فرق الاستجابة. على سبيل المثال، من خلال هذه الإجراءات المساعدة:

- إيجاد ظروف عمل مناسبة و واقعية من خلال وضع سياسات واستراتيجيات ملائمة.
- توفير الإرشاد والدعم من المدراء والأقران.
- تشجيع ثقافة تنظيمية بحيث يمكن للأفراد التحدث بصراحة، محترمين مبدأ السرية، خاصةً وهم يتحدثون عن مشاكلهم.
- ترتيب اجتماعات منتظمة يتم فيها جمع الموظفين و/ أو المتطوعين كلهم مع بعضهم البعض لتعزيز مشاعر الانتماء إلى فريق.
- إيجاد ثقافة في العمل تشجع دائمًا على اللقاء معًا بعد حدوث أية أزمة، على سبيل المثال، نظام دعم الأقران.
- إظهار الامتنان والتقدير لعمل المتطوع.

## ١.٢ المخاطر التي تحيط بسلامة المتطوع النفسية

عند تقديم المساعدة في المواقف الصعبة، قد يشهد المتطوعون على الدمار والموت وقصص الخسارة والحزن لدى الناجين، وأحياناً يتعرضون للخطر في موقع الأزمة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الدور البطولي التقليدي للموظفين والمتطوعين في جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، يشمل توقعات بأنهم غير أنانيين ولا يتعبون، كما أنهم أناس خارقون حتى في مواجهة المآسي الكبرى. وقد يتجاوز ما يتطلب الموقف قدراتهم على المساعدة، وفي نهاية اليوم، غالباً ما يشعرون بأنهم لم يساعدوا بما فيه الكفاية.

ولكن ليس التعرض للصدمة أو الظروف القاسية هما ما يسببان غالباً الضغط النفسي عند المتطوع. فمقدمو الرعاية غالباً ما يجدون معنى في عملهم، ومن خلال ذلك، يجدون أنفسهم قادرين على التكيف مع المواقف التي يتعرضون لها. ويواجه المتطوعون (والموظفون) نوعاً من الضغط النفسي أكثر

إلى المتطوعين العاملين في حالات الطوارئ، قد يمتلكون عوامل وقائية أخرى كالدافع القوي لمساعدة الآخرين، ووجود نظام دعم اجتماعي جيد والقدرة على أخذ استراحة من العمل والقدرة على منح الدعم وتلقيه من قبل أعضاء الفريق.

على سبيل المثال، بعد حوادث التفجيرات وإطلاق النار في النزوح في يوليو ٢٠١١، قام الصليب الأحمر بتشجيع المتطوعين على التحدث بصراحة عن ردود أفعالهم وتم تنظيم جلسات تفرغية بصورة منتظمة. كما تم وضع برنامج خاص لتدريب الموظفين والمتطوعين ومساعدتهم في الفروع المحلية لتقديم الدعم للشباب المتضررين وأقربائهم العائدين إلى منازلهم بعد المأساة.

يعتبر تقديم المعلومات الواضحة عن الدعم المتوقع وكيفية الحصول عليه أمرٌ ضروري. حيث تؤدي المعرفة عن وجود دعم متاح متى كان ضرورياً، إلى تشكيل شبكة أمان للمتطوعين وفرق الاستجابة للطوارئ، خلال قيامهم بالمهام الصعبة الخاصة بمساعدة الآخرين في الأزمات.



« هناك طريقة بسيطة لتقدير شخص ما وهي أن يقوم كل يوم قائد الفريق أو مدير البرنامج أو المفوض بتحية كل متطوع بمصافحته وهو ينظر في عيونه. فهذا يعطينا فكرة عن ما إذا كان المتطوعون والموظفون بخير أم لا. وبذلك يعرفون أننا نهتم بهم وسيدفعهم ذلك لبذل قصارى جهدهم. ففي

مدينة دادو، كنت أحضر كل صباح قبل الموعد المحدد لتحية الجميع بالاسم مع مصافحتهم. فأنا أرسلهم ليقوموا بأمر على قدر كبير من التحدي بينما أكون أنا مشغولة في العمل المكتبي طوال اليوم، لذا فيجب أن يعلموا أنني معهم بالروح».

إيا سوزانا أكاشا، قائدة فريق متطوعي الدعم النفسي في منطقة سوات، في باكستان.

تواترًا، وهو الضغط النفسي الذي يأتي من ظروف العمل والأمور التنظيمية.

لنلقي نظرة قريبة على بعض المخاطر الأساسية التي تهدد سلامة المتطوعين النفسية:

- التعرض لأحداث ومواقف صادمة
- توقعات غير واقعية
- طموحات بطولية
- ظروف العمل
- قضايا تنظيمية

## التعرض لأحداث ومواقف صادمة

يشكل التعرُّض للأمور الفظيعة - مثلًا مشاهد الدمار المُروِّعة أو إصابات أو وفاة الأطفال - أمرًا صعبًا لأي مساعد. قد يشعر المتطوعون بالذنب عند وفاة الشخص الذي يقومون بالاهتمام به، كما أنهم يجدون أنفسهم مضطَّرون على التكيف مع مخاوفهم الشخصية بشأن الموت والمعاناة وهم يُساعدون الآخرين. وقد يعمل بعض المتطوعين على مقربة من موقع الأزمة وفي «الخطوط الأمامية» لمساعدة المتأثرين.

مشاهدة أحداث مؤلمة أو الاستماع إلى قصص الخسارة والصدمة لدى الناجين، يمكن أن يكون أمرًا مُحزنًا للمتطوع.

بالإضافة إلى ذلك كون المتطوعين يأتون من المجتمعات المنكوبة نفسها عادةً، قد تؤثر الكارثة فيهم أو في عائلاتهم بصورة مباشرة. وقد يكونون قد فقدوا أقرباء لهم أو أن تكون ممتلكاتهم قد دُمِّرت. وبالتالي قد يكون المتطوعون بحاجة إلى المساعدة نفسها مثلهم مثل المتضررين الذين يقدمون لهم المساعدة.

## توقعات غير واقعية

غالبًا ما يكون المتطوعون غير مستعدين لمواجهة ردود

أفعالهم العاطفية تجاه ما يختبرونه عند تقديمهم الرعاية والمساعدة للآخرين. في تعاطفهم مع أولئك الذين يُعانون، يتوقع المتطوعون من أنفسهم إنكار احتياجاتهم الذاتية والعمل من دون كلل. ويقومون بدفع ظروفهم ومشاكلهم الشخصية إلى الخلف. على سبيل المثال، قد يشعرون بأنه ليس من المناسب لهم الذهاب إلى منازلهم للراحة بينما فقد آخرون منازلهم، أو ليس من حقهم أن يستمتعوا برؤية عائلاتهم بينما فقد الناجون أحبائهم. بالطبع، فإن تلك التوقعات غير واقعية ويمكن أن تؤدي بسهولة إلى مستويات عالية من الضغط النفسي. يجب الأخذ بعين الاعتبار احتياجات المتطوعين وردود أفعالهم.

## طموحات بطولية

بالإضافة إلى ذلك، إن بعض المتطوعين مندفعون بفكرة أنهم بإمكانهم «إنقاذ العالم». وعندما لا يستطيعون تلبية الاحتياجات الضخمة للمتضررين في أثناء الكوارث، قد يشعرون بالعجز. كما قد يكون لدى بعض المستفيدين توقعات غير واقعية لما باستطاعة المتطوع عمله. وقد يكون المتطوعون غير مستعدين لمواجهة مشاعر الإحباط والغضب لدى المتضررين الذين قد يشعرون بأن احتياجاتهم غير ملباة.

## ظروف العمل

قد تؤدي ظروف العمل القاسية المرتبطة بحالات الطوارئ إلى ضغط نفسي مزمّن لدى المتطوعين. فمن الناحية الجسدية، قد يقومون بأداء مهام صعبة ومرهقة وفي بعض الأحيان خطيرة، أو يُتوقَّع منهم (أو هم أنفسهم يتوقعون) العمل لساعات طويلة في ظروف صعبة. وقد يجد المتطوعون أنفسهم يعملون في كارثة ممتدة لوقت طويل، وينفصلون أكثر فأكثر عن عائلاتهم وحياتهم المنزلية. وإذا أصبحوا جزءًا من كارثة جماعية - مثل كارثة طبيعية ضخمة - أو إذا واجهوا معضلات أخلاقية ومعنوية، فسوف يزداد لديهم الضغط النفسي.

«لقد كانت الساعة السادسة والنصف أو السابعة مساءً و قد بدأنا البحث في الشارع لنلقي نظرة على المباني ونبحث عن ما إذا كان هناك من هو بحاجة إلى أي مساعدة. لقد كان كل شيء هادئًا وغريبًا - مكللاً بالسواد. لقد كان الأمر أشبه بفيلم. كما لو لم تكن هذه المدينة مدينتنا. وعندما عدنا في اليوم التالي، أدركنا كم كان الوضع سيئًا بالفعل.»

بول دافينبور، متطوع في مدينة كريست تشيرش، نيوزيلندا بعد الزلازل.



عندما لا يتم معالجة الضغط النفسي الناتج من ظروف العمل والقضايا التنظيمية، فقد تتأثر سلامة المتطوعين النفسية وجودة عملهم.

## الاحترق الوظيفي

يُعرض الضغط النفسي المستمر المرتبط بالعمل، والناتج عن جميع تلك العوامل، المتطوعين إلى خطر الاحتراق الوظيفي. والاحتراق الوظيفي هو حالة عاطفية تنتج عن التعرض للضغط النفسي لفترة طويلة، وتتميز بالإرهاك العاطفي المزمن واستنفاد الطاقة ونقص في الحماس والدافع للعمل وضعف في الكفاءة في العمل وإحساس بعدم وجود قيمة للإنجازات الشخصية والتشاؤم والسخرية.

وقد تم إجراء دراسة بالتعاون مع جامعة يانجون عن سلامة المتطوعين النفسية الذين ساعدوا المنكوبين بعد إعصار نرجس في دولة ميامار في عام ٢٠٠٨. وقد أظهرت الدراسة أن تقريباً واحد من كل عشرة متطوعين كان يشعر بالاكئاب الحاد أو بالاحتراق الوظيفي. وقد كان أحد الأسباب هو قلة التقدير.

وقد يشعرون بعدم الكفاءة في التعامل مع المهمة أو يشعرون بأنهم غير قادرين على تلبية احتياجات الأشخاص الذين يحاولون تقديم المساعدة لهم.

## قضايا تنظيمية

تؤثر القضايا التنظيمية كثيراً على مستوى الضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين وكذلك على سلامتهم النفسية. القضايا التنظيمية التالية يمكن أن تؤدي إلى ضغط نفسي:

- توصيف وظيفي غير واضح أو غير موجود أو دور غير واضح في الفريق
- نقص في المعلومات عن الأزمة. إعداد غير كافٍ وتحضير المتطوعين بشكل سيئ للمهمة
- عدم وجود توازن بين العمل والراحة
- الإشراف غير المستمر أو غير الكافي
- أجواء غير ملائمة في مكان العمل حيث يتواجد المتطوعون ونقص في الاهتمام بالسلامة النفسية لدى المتطوع وعدم الاعتراف وتقدير الجهود المبذولة.

«في البداية، شعرت بالتعاطف تجاه الأطفال المُصابين بالصدمة. ومع مرور الوقت، بدأ الأمر يتسلل إليّ؛ لقد شعرت بالإرهاك وكنت أبكي في كل مرة أفكر في الأمر. وقد أثر ذلك على دراستي وعلاقتي بأصدقائي. وقد نصحتني زملائي باللجوء إلى الدعم النفسي الاجتماعي. وقد ساعدني الدعم النفسي الاجتماعي على تفهّم الوضع الذي كنت فيه، وعلى كيفية التعامل معه بحيث لا يؤثر على حياتي بشكل سلبي.»

أحمد، ٢٤ سنة، متطوع في الهلال الأحمر العربي السوري.

أسباب الضغط النفسي والاحتراق الوظيفي، وأن يكون لديه القدرة على التعرّف على العلامات لدى الزملاء في مرحلة مبكرة.

### ١.٣ عندما تكون مسؤولاً عن سلامة المتطوع النفسية

يعمل المتطوعون في إطار عمل الجمعيات الوطنية حيث أنهم يقدمون المساعدة في مرحلة الاستجابة لحالات الطوارئ. ويمكن أن تقوم الجمعية الوطنية بحماية ودعم المتطوعين، عندما يتفهم كل شخص فيها مخاطر العمل ويدعم بإيجابية المرونة والسلامة النفسية لدى المتطوعين. وبالتالي، فإن سلامة المتطوعين النفسية هي مسؤولية الجميع - المدراء والموظفين كما المتطوعين أنفسهم. ولكل مجموعة مسؤوليات مختلفة وسوف نوسّع تلك المسؤوليات فيما بعد.

وقد قام الصليب الأحمر في ميانمار باتخاذ خطوة جادة نحو تحسين هذا الأمر وبدأ في تنظيم مراسم احتفالات تقديرًا للمتطوعين، وكذلك بدأ بتشجيع الفروع بأن تكون أكثر وعيًا لسلامة المتطوعين النفسية وأن تقدم الدعم لمن يحتاج منهم إليه. ومن بين المبادرات كانت مبادرة معرض الصور الدولي الذي سلّط الضوء على عمل ٢٥ من المتطوعين والقصص الخاصة بهم.

ويشير الاحتراق الوظيفي إلى أن عوامل الضغط النفسي قد غلّبت وبات الشخص منهكاً لدرجة أنه غير قادر على الانفصال عن الموقف والتفكير بموضوعية. وقد ينسى احتياجاته الخاصة للراحة والاسترخاء وفي النهاية يكتشف أنه ليس لديه طاقة متوقّرة، وبالتالي يواجه عدم القدرة على دعم الآخرين. غالباً ما يكون المتطوع المصاب بالاحتراق الوظيفي آخر من يُدرك بما يحدث. ولهذا السبب، من المهم جداً لكامل الفريق أن يدرك

## العلامات التحذيرية الخاصة بالاحتراق الوظيفي

انتبه للعلامات التحذيرية الخاصة بالاحتراق الوظيفي لدى المتطوعين:

- الأعراض الجسدية، مثل الصداع أو صعوبات في النوم
- تغييرات في السلوك، مثل التسرّع في التعرض للمخاطر أو تناول الكحول بصورة مفرطة
- مشاكل في العلاقات، مثل قوَرَات الغضب أو الابتعاد عن الزملاء
- أن يصبحوا أقل فعالية في العمل أو أن يواجهوا صعوبات في التركيز
- تطوّر شعور سلبي تجاه العمل أو الجمعية أو تجاه المتضررين أنفسهم
- الاكتئاب العاطفي، مثل الشعور المستمر بالحزن.



على كل الجمعيات الوطنية الالتزام بدعم سلامة المتطوعين النفسية قبل حالة الطوارئ وفي أثنائها وبعد الاستجابة عليها.

وعند أخذ كل تلك النقاط الأساسية بعين الاعتبار، يمكن اتخاذ إجراءات من أجل تقليص احتمال أن يواجه المتطوعون مشاكل تتعلق بالضغط النفسي. وعندما يتسلحون بالمعلومات والدعم من الجمعية الوطنية، يمكن أن يتمكن المتطوعون من:

- إدارة ضغوطهم النفسية
- العمل بفعالية ضمن الفريق
- طلب المساعدة في حال احتياجهم لها
- الحفاظ على سلامتهم النفسية خلال متطلبات العمل

إحدى طرق تعزيز المرونة لدى المتطوعين وفِرق الاستجابة هي التأكد من أن الجميع مدرك لما هو محتمل أن يواجهه في حالات الطوارئ وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلامته النفسية. فعلى سبيل المثال، إذا لم يتفهم المدير ويُقدّر أهمية دعم الموظفين والمتطوعين خلال مخاطر المهنة، فإنه لا يخلق بيئة عمل داعمة وملائمة للفريق. و بالتالي ينهار نظام الدعم مما يؤثر على الفريق بأكمله.

ولتجنّب الاحتراق الوظيفي، على كل فرد احترام الحدود الشخصية والعملية لزملائه، كما على كل فرد معاملة زملائه باحترام. فكل عضو من أعضاء الفريق يلعب دوراً مهماً في الحفاظ على صحة الفريق وجودة العمل بين أفرادها.

**بعد** انتهاء مرحلة الاستجابة لحالة الطوارئ، يكون المتطوعون بحاجة إلى التقييم لعملهم كما إنهم يكونون بحاجة إلى إشارات من الآخرين تفيد بأنه قد تم تقديرهم وتقدير عملهم. فيمكن أن يؤدي التباحث مع المشرف أو الأقران، بعد مرحلة الاستجابة لحالة الطوارئ، إلى مساعدة المتطوعين على تفهم الخبرات التي مرّوا بها والتكيف معها. بالإضافة إلى ذلك، قد يستغرق الأمر بعض الوقت للمتطوعين والموظفين لاستيعاب ما شاهدوه وسمعوه في أثناء الأزمة - ولاستيعاب ما استطاعوا تقديمه كمساعدة للآخرين وما لم يستطيعوا تقديمه. ويكون من المفيد الاستمرار في متابعة المتطوعين مع مرور الوقت، لتقييم احتياجاتهم للدعم عبر الزمن.

**قبل** مرحلة الاستجابة لحالة الطوارئ، يتضمّن التدخل الأوّلي معلومات جيدة وصلبة عن المهام المحددة وعن الضغط النفسي وكيفية التكيف مع ردود الأفعال النفسية تجاه المواقف الصعبة. وتساعد تلك المعلومات على إعداد المساعدين على رصد ردود أفعالهم وتزوّدهم بطرق العناية الذاتية، كما تشجّعهم على الاستفادة من برامج دعم الأقران.

**في أثناء** مرحلة الاستجابة لحالة الطوارئ، من المهم التذكّر أن احتياجات المتطوعين والموظفين غالباً ما تتشابه مع احتياجات من يقدمون لهم المساعدة. فإنهم أيضاً يستفيدون من الدعم الذي يقلص من احتمال تطور مشاكل تتعلق بالضغط النفسي. كما تُعتبر البيئة الداعمة أحد أهمّ العوامل التي تلعب دوراً مهماً في تقليص الضغط النفسي.



صورة: الصليب الأحمر الأندونيسي

«في أثناء العمل الميداني، قد يحدث خلاف بين العاملين في الدعم النفسي الاجتماعي بشأن ما، ويعود سببه عادةً للتوتر الشديد في العمل. وما نقوم به لحلّ مثل تلك المشاكل هو أن نجلس معاً، وتبادل ما نشعر به ونقوم بمناقشته بصراحة. في أغلب الأحيان ينجح ذلك الأمر.»  
نورمالا ساتي، متطوعة في الصليب الأحمر الأندونيسي، ساعدت في كارثة الفيضانات وانفجار بركان جبل ميرابي.



«يكون الأمر دائماً مُتعباً للغاية بسبب وجود معاناة الناس  
ومآسيهم أمامك طوال الوقت.»

روزاليند ميريام، الصليب الأحمر الأسترالي، تعمل في مدينة بريسبان بعد الفيضانات في عام ٢٠١١.

في الأزمات الممتدة أو الأحداث الضخمة قد يواجه المتطوعون تحديات كثيرة. فقد يظهر المتطوعون والموظفون أحياناً علامات ضغط نفسي خطيرة أو مشاكل صحية نفسية أخرى. وبالتالي يجب أن يكون لكل برنامج آلية لإحالة الأفراد المحتاجين لدعم من متخصصين.

وجميع تلك الإجراءات - قبل وفي أثناء وبعد - لا تساعد فقط في تعزيز سلامة المتطوعين النفسية ومعافاتهم، ولكنها تساعد أيضاً على إبقاء المتطوعين مندفعين و منكبّين على العمل.

بعد النزاع المسلح في عام ٢٠١١، قام الهلال الأحمر الليبي بتدوين تجارب بعض المتطوعين. وقد أدركت الجمعية الوطنية أنها لم تكن على استعداد جيد لمعالجة ردود أفعال المتطوعين الذين تم إرسالهم إلى مناطق النزاعات كسائقي سيارات الإسعاف أو مقدمي الإسعافات الأولية. وقد أدى ذلك الدرس إلى وضع برنامج نفسي اجتماعي جديد في ليبيا، يدعمه عدد من الجمعيات الشريكة في المنظمة مثل الصليب الأحمر الدماركي والصليب الأحمر الإيطالي والهلال الأحمر الفلسطيني.



صورة: أوليفي مانيس / الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

«عندما تقدمتُ للتطوع في برنامج الدعم النفسي الاجتماعي، كنت ما زلت طالب طب. وفور تأهلي، عملتُ كطبيب في فريق صحي ميداني صغير في القرى المنكوبة في باكستان بعد الفيضانات الضخمة في عام ٢٠١٠. إن أفضل ما تعلمته كان فن الاستماع. بعد هذه الخبرة بدأت أقدر جداً قوة الاستماع وأهمية احترام الآخرين. عندما نحترم الآخرين، نحصل على احترامهم في المقابل. كما أنني تعلمتُ أيضاً تقبل المشاعر في الأوقات المتوترة والصعبة. إنني لا أنتمي إلى مجتمع قروي، لذا في مرّات عدّة كان الأعضاء الآخرين في الفريق يساعدونني على تفهمّ المواقف وعلى التواصل مع القرويين الفقراء. لقد ساعدوني لأنني احترمتهم. وأنا الآن طبيب أفضل بسبب الوقت الذي قضيته مع فريق الدعم النفسي الاجتماعي.»

زيشان سولانجي، متطوع في الهلال الأحمر الباكستاني.



## دور المدراء في تعزيز مرونة المتطوعين

يلعب المدراء دوراً مهماً في إيجاد ديناميكية فريق داعمة عن طريق إظهار الاهتمام بسلامة المتطوعين النفسية وسلامة الفريق ككل.

فيمكنهم:

- ضمان وجود ساعات وظروف عمل معقولة للمتطوعين
- إعداد توصيف وظيفي واضح أو التوضيح للمتطوع ما هو متوقع منه بالضبط
- إعداد المتطوعين وتدريبهم لمهامهم في الميدان
- الاطمئنان على المتطوعين لمعرفة كيفية تكيفهم في أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ
- عقد اجتماعات منتظمة للفريق في أثناء حالة الطوارئ للاطمئنان على الفريق وتقديم الدعم اللازم
- التشجيع على أن يتم العمل التطوعي من قبل فريق مؤلف من شخصين بدل من شخص واحد
- وضع وتفعيل برامج دعم الأقران أو أنظمة الأصدقاء
- نشر المعلومات الخاصة بالضغط النفسي وتأثيراته
- تشجيع استراتيجيات التكيف الجيدة
- دعم المتطوعين خصوصاً الذين تعرّضوا لأحداث صعبة
- إظهار التقدير وإعلام المتطوعين بأنهم أعضاء مُقدَّرون في الفريق.



# إيصال الرسالة



القسم ٢

«لقد انضمت إلى الهلال الأحمر، حيث أنني شعرتُ بالحزن لبلدي الذي كان يعاني الكثير من بعد فيضانات عام ٢٠١٠. لقد أردتُ فعل شيء. لم يكن لدي فكرة عن الدعم النفسي الاجتماعي واعتقدتُ أن مهمتي ستقتصر على توزيع المساعدات الغذائية. وفي اليوم التالي ذهبتُ مع مسؤولة الدعم النفسي الاجتماعي إلى القرى المُدمّرة. ورأيتها تقدم الإسعافات الأولية النفسية لامرأة فقدت ابنها الأكبر في حادث سير منذ سنوات عدّة والآن فقدت الكثير في الفيضانات. ثم أدركتُ أن الطعام ليس كل شيء وأن الدعم النفسي الاجتماعي هو حاجة أساسية لجميع البشر. لقد تعلمتُ الكثير بحيث أستخدمه الآن مع العائلة والأصدقاء. توجد مشاكل عدّة في مجتمعنا والدعم النفسي الاجتماعي يُساعد في كافة القطاعات. وبالنسبة لي، كمتطوع، فإنه يُنعش الروح وأشعر بالراحة عندما أُشارك الناس بقصتي.»

يازير كوازي، متطوع في الهلال الأحمر الباكستاني.

العاملين أو المدراء - بأن الدعم النفسي هو فقط للأشخاص الضعفاء أو «للذين لا يستطيعون تحمّل ضغوط العمل». ومازال هناك مفاهيم خاطئة بشأن الدعم النفسي الاجتماعي، ويجب معالجتها للوصول إلى مفهوم مشترك بالنسبة لمعنى هذا الدعم أهميته.

يشمل إيصال رسالة توفّر الدعم النفسي الاجتماعي وأهميته للمتطوعين استراتيجيات عدّة:

- ١- التأكد من أن المتطوعين يفهمون ما هو الدعم النفسي الاجتماعي
- ٢- تطوير استراتيجيات للتأكد من تطبيق الدعم النفسي الاجتماعي
- ٣- إعلام المتطوعين عن توفّر الدعم وكيفية الحصول عليه.

## ٢.١ مفهوم الدعم النفسي الاجتماعي

قد يحمل مصطلح «نفسى اجتماعي» عدّة معاني قد تختلف حسب الأشخاص. ويمكن أن يتأثر مفهوم هذا المصطلح لدى المتطوعين بلغتهم وثقافتهم وعاداتهم أو التدريب الذي تلقوه حول البرامج النفسية الاجتماعية أو حول إدارة الضغوط النفسية وكذلك خبراتهم الشخصية وتاريخهم.

فبعض الأشخاص يفهمون المصطلح بأنه يعني الاستشارة النفسية أو العلاج النفسي، بينما قد يرى الآخرون أنه مخصص فقط للمرضى العقليين. قد يشعر بعض المتطوعين - وحتى بعض

ماذا يعني مصطلح «نفسى اجتماعي»؟  
يشير مصطلح «نفسى اجتماعي» إلى شيء يشترك الأفراد فيه جميعًا. فإننا كبشر، نمتلك جميعًا مشاعر وأفكار تؤثر على ردة فعلنا تجاه المواقف الحياتية وعلى كيفية تعاملنا مع الآخرين - سواء بطريقة إيجابية أو سلبية. ويُعتبر الاعتراف بأن الضغط يمكن أن يؤثر على مشاعرنا وأفكارنا وصحتنا الجسدية وعلاقتنا مع الآخرين هو أساس «الدعم النفسي الاجتماعي والسلامة النفسية». عندما نكون تحت ضغط معين، مثل ضغط العمل في حالات الطوارئ، فإننا نحتاج إلى الانتباه أكثر إلى صحتنا النفسية الاجتماعية وكذلك إلى الدعم النفسي الاجتماعي لأنفسنا ولبعضنا البعض.



## إدارة الضغط النفسي

يعتبر من الأمور الأساسية أن تقوم الإدارة وطاقم العاملين في الجمعية الوطنية بإيصال رسالة إلى المتطوعين الذين يعملون في حالات الطوارئ مُفادها أن صحتهم النفسية الاجتماعية وسلامتهم النفسية لها الأولوية، وهذا يعني أيضًا، أن الإدارة وطاقم العاملين بحاجة إلى الإيمان بالرسالة التي يرسلونها. باستطاعة المدراء المباشرين الذين قد تمّ حتّهم على أهمية دعم المتطوعين أن يسهروا على تطبيق سياسات الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين بشكل أفضل. كما أنه من المهم أيضًا

أن يتفهم المدراء وطاقم العاملين ضغوط العمل الخاصة بهم، وعلى وجه الخصوص في حالات الطوارئ؛ وكيف يمكن لتلك الضغوط أن تؤثر على سلامتهم النفسية وعلى سلوكهم تجاه الآخرين، وما هو الدعم المتوقّر لهم. فإذا كان المدير غير قادر على استيعاب الضغط النفسي الخاص به وتأثيراته - أو لا يؤمن بالدعم النفسي الاجتماعي - فإنه يمكن أن يرسل رسالة سلبية للمتطوعين والتي ستؤدي إلى منعهم من السعي للحصول على الدعم عندما يحتاجونه.

«من قبل، لقد كان سائدًا أنه إذا لم يستطع العاملون والمتطوعون التكيف، يجب عليهم أن لا يقوموا بهذا العمل، ولم تكن تتم مناقشة احتياجاتهم العاطفية أبدًا. حتى أن البعض من العاملين اعترضوا على تلقي الدعم النفسي الاجتماعي في البداية، قائلين «لقد اخترنا أن نصبح مسعفين، وليس عاملين اجتماعيين.» والآن تغيّر كل هذا المعتقد.»

تشايم رافالوسكي، منسق إدارة الكوارث، منظمة نجمة داوود الحمراء



عند تطوير استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين،  
ابدأ بتناول النقاط الثلاثة التالية:

- ماذا - ما نوع الدعم الذي يمكن أن نقدمه؟
- من - من هو مقدم الدعم؟ من هو مؤهل لتلقي الدعم؟
- متى - كم عدد المرات وفي أي ظروف؟

قد تشكّل السياسات والاستراتيجيات على مستوى الاتحاد  
الدولي نقطة الانطلاق (المربّع أدناه).

## ما نوع الدعم الذي ستقدمه الجمعية الوطنية الخاصة بك؟

من المحتمل أنك تقوم حالياً بأشياء كثيرة من خلال التدريب  
والرعاية العامة للمتطوعين مما يساعد في دعمهم النفسي  
الاجتماعي. هناك العديد من الاستراتيجيات المنخفضة التكاليف  
والتي يمكن إدراجها بسهولة في الطرق التي تتبعها حالياً لإعداد  
وإدارة المتطوعين في أثناء عملية الاستجابة لحالات الطوارئ.  
وقد تجد في مجموعة هذه الأدوات استراتيجيات أخرى قد  
تكون ذات صلة ومفيدة لظروفك، والتي قد تتطلب بعض  
الاستثمارات في طاقم العاملين أو في الموارد الأخرى لديك.

غالبًا ما يتفهم المدراء وطاقم العاملين والمتطوعين الذين تلقوا  
تدريبات في التدخلات النفسية الاجتماعية (على سبيل المثال،  
للمتضررين) بصورة أفضل ردود الأفعال تجاه الضغوط ويكونوا  
مدركون أكثر لحاجة الأشخاص للدعم. فهم يكتسبون تفهم  
أوضح لذاتهم ولردود أفعالهم وما الذي يساعدهم على التأقلم.  
وتمكّنهم هذه المعرفة على، ليس فقط مساعدة أنفسهم في  
التعامل مع الضغط، ولكن أيضًا مساعدة أقرانهم وكذلك  
المتضررين.

وهذا يُساعد على الحفاظ على الرسائل الإيجابية الخاصة  
بالدعم النفسي الاجتماعي ويمكن جميع المتطوعين من تفهم  
وقبول الدعم.

## ٢.٢ تطوير استراتيجيات الدعم

توجد طريقة واحدة لتطوير استراتيجيات الدعم النفسي  
الاجتماعي للمتطوعين. أقرت بعض الجمعيات الوطنية  
استراتيجيات للدعم النفسي الاجتماعي في إطار السياسات  
العامة للتطوع أو السياسات الخاصة بالإسعافات الأولية، بينما  
وضع البعض الآخر سياسات منفصلة للدعم النفسي الاجتماعي.

## المبدأ التوجيهي أو السياسة

«سوف يقدم كل من الاتحاد الدولي والجمعيات الوطنية الدعم النفسي بشكلٍ طويل  
الأمد وبالتزامٍ كاملٍ من أجل ضمان أن الجوانب النفسية لأعمال الإغاثة يتم تنفيذها  
بصورة احترافيةٍ وأنها تُشكّل فارقاً هاماً للسكان والمتطوعين والعاملين المتأثرين  
بالكارثة.»

«يجب أن تضمن الجمعيات الوطنية وجود الإمكانيات للمتطوعين لتلقي دعم نفسي  
ملائم ومنظم.»

«لتلتمز الجمعيات الوطنية بتحسين الجودة والمعايير والقدرات ومدّة بقاء المتطوعين  
من خلال إيجاد بيئةٍ مريحةٍ بهم ودائمةٍ لهم اجتماعياً. وهذه البيئة تعني إمداد  
المتطوعين بالتدريب والإشراف، والقيام دورياً بتقييمهم والاعتراف بهم، وتوفير فرص  
للتطوير تتضمن تصميم وتحسين العمل الذي يشاركون فيه، وتوفير الحماية التأمينية،  
والمعدّات، والدعم النفسي الاجتماعي، ودعم الهياكل المحلية ذات الصلة بالمهام التي  
يضطعون بها.»

## مراجع من الاتحاد الدولي

سياسة الدعم النفسي  
(٢٠٠٣)

التطوع في حالات  
الطوارئ (٢٠٠٧)

الاستراتيجية حتى عام

٢٠٢٠:

فعل التمكين الأول



«يستدعي مثل هذا الموقف الكثير من العمل الجماعي لإزالة أي احتمال للخطأ. فالعمل الجماعي هو دائماً الفائز! ففي أي أزمة أو حالة طارئة، أعمل بالقرب من رؤسائي في العمل والمتطوعين الآخرين. فإذا كان وقت إخراج الناجين من بين الركاب، أقوم بالمشاركة. فلا يوجد معنى لأن أترك العمل للآخرين بينما أقف في موقف المتفرج. في قرية بوكوتو، كان دوري الأساسي هو الإسعافات الأولية وأنا واثقة أنني قمت بعملتي على أكمل وجه.»

ناباجالا فيونا، متطوعة في الصليب الأحمر الأوغندي.

## من هو مقدم الدعم؟ ومن هو مؤهل لتلقي الدعم؟

يلعب المشرفون وقادة الفرق دوراً هاماً في إعداد المتطوعين للقيام بعملهم، مركّزين على سلامتهم النفسية وعلى دعمهم وتقدير جهودهم. ولكن المشرفين لا ينفردون وحدهم في هذه المهمة. فهم أيضاً يحتاجون إلى دعم المدراء الأعلى منهم وكذلك إلى الوقت والموارد لدعم المتطوعين، ولجعل ذلك أولوية. ويتم ذلك بإعطاء المشرفين التدريبات الأساسية، ليس فقط في دعم المتطوعين، ولكن أيضاً في رعاية سلامتهم النفسية الخاصة بهم.

أيًا كانت الاستراتيجية التي تقرر تطبيقها، فمن المهم التأكد من أنها تتضمن كافة النقاط الخاصة بدائرة الاستجابة - قبل الاستجابة لحالة الطوارئ وفي أثنائها وبعدها- كي تكون فعّالة بالفعل.

ودائماً مرحباً باتصالكم بمركز الدعم النفسي الاجتماعي (على العنوان البريدي الإلكتروني [psychsocial.centre@ifrc.org](mailto:psychsocial.centre@ifrc.org))، أو بمدير برنامج الصحة في أي من مناطق وأقاليم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للحصول على المزيد من المعلومات حول ما تقوم به الجمعيات الوطنية الأخرى.



أو ربما الإحالة إلى متخصصين. وفقاً لمواردك حاول أن تطابق استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي مع احتياجات المتطوعين لديك ومع ظروف العمل الخاصة بك.

### متى يتم تقديم الدعم؟

يجب الأخذ بعين الاعتبار متى وكم مرة سوف يتم تقديم الدعم، وتحت أي ظروف. وتضم بعض أنواع الدعم إعداد وتدريب المتطوعين لتفهم المخاطر التي يواجهونها والدعم المتوفّر لديهم وكيفية الاستخدام الأفضل لوسائل التكييف الذاتية لديهم.

خذ بعين الاعتبار مميّزات توفير «الدعم المبكر» قبل حدوث حالة الطوارئ. إن لم يكن ذلك ممكناً، فقد تظل قادراً على تقديم جلسات إعلامية وتوجيهية نفسية اجتماعية مستخدماً أيضاً بعض المعلومات المكتوبة، في حالات الطوارئ الحادة وكذلك عندما ينضم متطوعون جدد للمساعدة.

تذكر أن المتطوعون أنفسهم يُعتبروا ثروةً في نظام الدعم النفسي الاجتماعي. فلديهم استراتيجياتهم الخاصة للتعامل مع الضغط ولديهم أفكارهم بشأن نوع الدعم الذي يرغبون بتلقيه وأي نوعٍ من الدعم سوف يفيدهم ويفيد فريقهم. تُساعد تقنيات دعم الأقران في توفير شبكة من الدعم، وهي تستعمل وتُبنى على مرونة المتطوعين وفريق الاستجابة لحالات الطوارئ.

وتوجد نقطة هامة أخرى في تحديد من هو المؤهل لتلقي الدعم. وفقاً لسياسات الاتحاد الدولي واستراتيجياته، فإنه يجب على كافة المتطوعين الحصول على دعم نفسي ملائم ومنظّم طويل الأمد وبالتزام كامل من قبل الجمعيات الوطنية. بالرغم أن ليس جميع المتطوعين سيحتاجون إلى المستوى نفسه من الدعم، فإنه يتعين أن يتمكنوا جميعاً من الحصول على الدعم اللائم عند الحاجة لذلك.

قد يحصل البعض على الدعم الذي يرجونه من الاجتماعات العادية للفريق أو من دعم الأقران أو من بيئة عمل داعمة بصورة عامة. وقد يتطلب البعض إشراف داعم أكثر من المعتاد



صورة: أوريكس ميديا

« إنه عمل مليء بالضغوط، ولكن الصليب الأحمر يقدم لنا التدريب والفرص للتفريغ ولدعم بعضنا البعض. بالنسبة لي، فإن مقابلة المتضررين تجعلني أشعر بالراحة، خاصة الأطفال منهم، لأنني أتعلم منهم ويجعلونني أضحك. قد يحدث في بعض الأحيان أن أقابل أشخاصاً مرضى للغاية وعندئذٍ بالطبع لا أشعر أنني بخير. إن ما أقوم به عند وصولي للمنزل، هو الغناء ومشاركة أحزاني مع أولادي، وأصلي لهؤلاء الأطفال المتضررين، وأشعر بخير بعد ذلك.»

ببوسيو فلورا ندلوفو، الصليب الأحمر في جنوب إفريقيا، مدربة تعمل مع الأشخاص المصابين بمرض نقص المناعة البشري/الإيدز.

للذين هم بحاجة لذلك، حاول أن تكون لديك آلية لتقييم احتياجاتهم للإحالة وسهّل الحصول عليها. في بعض الظروف، قد يستطيع المتطوعون الحصول على دعم متخصص سري بشكل مباشر، وذلك من خلال المعلومات والموارد المقدمة من الجمعية الوطنية.

في سوريا، كانت تُعقد جلسات تفريغية للمتطوعين الذين عملوا في النزاع بعد ظهر كل يوم جمعة. وكانت تلك الجلسات مؤلفة من مجموعات من المتطوعين وقد تمت من قِبَل أخصائيين نفسيين محترفين، والذين قاموا أيضاً بتأمين خدمات الاستشارة الفردية لمن هم كانوا بحاجة إليها.

في بعض الظروف المعيّنة، قد يكون من المفيد التخطيط لتقديم دعم نفسي اجتماعي إضافي للمتطوعين. على سبيل المثال، بالنسبة للمتطوعين العاملين وجهاً لوجه مع ناجين متضررين بشدة أو يواجهون الموت أو يعملون لساعاتٍ طويلة في كارثة تستغرق وقتاً طويلاً. قد يكون من المفيد أن يتم عقد الاجتماعات العادية للفريق بشكلٍ إلزامي، ويتم تطبيق الإشراف الداعم أو عقد اجتماع تباحثي للتأمل والتعبير عن المشاعر في نهاية العملية. وقد يكون من المفيد أيضاً وجود أخصائي دعم نفسي اجتماعي في تلك الاجتماعات لدعم المشرف وإعطاء دعم إضافي للأفراد أو للفريق كلما دعت الحاجة.

وتطبيق بعض إجراءات الدعم النفسي الاجتماعي بصورة إلزامية، بدلاً من أن تكون «عند الطلب»، يساعد على تسهيل طلب الدعم من قبل المتطوعين.

إنه من المهم أن نذكر أنه ليس كل فرد سيحتاج للدعم المتخصص في أثناء العمل في حالة طوارئ أو بعدها. ولكن

«كان بعض الأطفال يتعامل معي بصورة سلبية. وفي بعض الأحيان، كانوا يتجهمون في وجهي ويرفضون التكلم معي. وعندما سألت الأخصائي النفسي، أخبرني أن الأطفال قد يشعرون بالخيرة عندما أعطي اهتماماً أكبراً بأحدهم دون الآخر. وقد نصحتني الأخصائي أن أقوم بتغيير الطريقة التي أنفذ بها الأنشطة وطريقة تعاملي مع هذه الفئة العمرية.»

مهند، ٢٣ سنة متطوع في الهلال الأحمر العربي السوري.

« لدينا ذلك الكتيّب عن التكيّف مع الأزمات الشخصية وهو بالفعل كتيّب عظيم. أحاول دائماً أن أوزّع بقدر ما أستطيع منه. فهذا من الأشياء التي يمكن أن يكون لها تأثير مستمر وطويل. وأقول للناس، «احتفظوا به في مكانٍ ظاهرٍ بحيث يمكنكم الوصول إليه وقراءته بشكلٍ دائمٍ». وعادةً يقرؤونه الناس في المرة الأولى ويقولون: «هذا رائع»، ولكن، يعودون وينسونه بعد خمس دقائق. ولكن كلما قرأوه مجدداً، كلما تمكنوا من مساعدة أنفسهم ومساعدة الآخرين. فالمهم هو الشفاء على المدى الطويل.»

روزاليند ميريام، متطوعة في الصليب الأحمر الاسترالي.



## رسائل إلى المتطوعين

قد ترغب في إدراج المعلومات التالية في رسائلك:

- أهمية سلامة المتطوع النفسية بالنسبة لجمعيتك الوطنية
- الضغوط المحتملة للتوظيف وردود الأفعال المحتملة تجاه الضغط النفسي، وكيف يمكن التأقلم معها
- أنواع الدعم المتوفرة والإرشاد الواضح حول كيفية الحصول على الدعم (الإجراءات وتفاصيل الاتصال)
- توقعات المتطوع بالنسبة لإدارة الضغوط، وبالنسبة للمشاركة في الأنشطة للإعداد والإشراف والتأمل، والعمل بصورة داعمة في الفريق.

خذ بعين الاعتبار إعطاء معلومات حول نقاط متعددة في أوقات مختلفة، بحيث يتم تكرار الرسالة خلال كل مراحل دائرة الاستجابة كي يشكّل هذا عامل تذكير للمتطوعين.

تشمل النقاط الأساسية أدناه الوقت والأماكن التي يمكنك التكلّم خلالها عن الضغوط والدعم النفسي الاجتماعي:

- في أثناء عملية التوظيف
- في إطار السياسات وقوانين العمل والتوصيف الوظيفي التي يتلقونها المتطوعون عند الانضمام إلى الجمعية الوطنية
- في أثناء جلسات التدريب
- في أثناء الجلسات الاعلامية والتوجيهية في حالة طوارئٍ معيّنة
- في «كتيّب المعلومات» الذي يصحّبونه معهم إلى الميدان (على سبيل المثال الأداة ١١ صفحة ٤٠)
- في أثناء الاجتماعات للأفراد والفرق المخصصة للإشراف
- في أثناء اجتماعات التأمل في نهاية اليوم أو في نهاية المهمة
- في أثناء عمليات التواصل (الكتابية أو الشفهية) للمتابعة، بعد انتهاء حالة الطوارئ.



سوريا صورة: إبراهيم معلا/ الهلال الأحمر العربي السوري

«بعض المشاكل التي نواجهها تتعلق بالاختلافات الثقافية. ففي أحد المرات، في أثناء تقديم الدعم لمجموعة من الأمهات العراقيات، سألت إحداهن، «هل أنت مبسوبة (سعيدة)» باللهجة السورية. وكانت الإجابة سلبية للغاية. وقد تبين أن كلمة «مبسوبة» باللهجة السورية تعني «هل تم ضربك؟» في اللهجة العراقية.»

رشا، ٢٧ عام، متطوعة في الهلال الأحمر العربي السوري

## ٢.٣ إعلام المتطوعين

الدعم النفسي الاجتماعي لدى المتطوعين ولدى الجميع في الجمعية الوطنية.

من الأفضل إعطاء المعلومات الخاصة بالدعم النفسي الاجتماعي عن طريق طاقم العاملين على مستويات مختلفة في الجمعية الوطنية (القيادة والمدراء وقادة الفِرَق الميدانية). وغالبًا ما يكون من المفيد تعيين شخصًا محددًا ليكون مسؤولًا عن إعلام المتطوعين بأهمية الدعم النفسي الاجتماعي والسياسات والإجراءات المتعلقة به. خذ بعين الاعتبار مَنْ هو الشخص الذي قد يكون مناسبًا ليقوم بذلك في الجمعية الوطنية. على سبيل المثال، فقد يكون ذلك الشخص في قسم إدارة الموارد البشرية أو من طاقم العاملين في قسم إدارة المتطوعين. وتأكد من أن الفروع المحلية قامت بتعيين شخصًا ما ليكون مسؤولًا عن إبلاغ هذه الرسائل.

إن جميع رسائل وسياسات واستراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي التي تعتمد عليها تكون هامة فقط إذا ما عرف عنها المتطوع وفهمها! خذ بعين الاعتبار اللغة (اللغات) التي يعرفها المتطوعين لديك، ومستواهم في القراءة ومستوى ثقافتهم وعاداتهم، عند تقديمك المعلومات عن الدعم النفسي الاجتماعي. حاول أن تجعل الرسائل واضحة وبسيطة وأن تقوم بتقديم التوجيهات بشأن الإجراءات للحصول على الدعم - بما في ذلك أرقام الهاتف أو تفاصيل الاتصال الأخرى. وأخيرًا، من المفيد تحضير الرسائل قبل حدوث أي حالة طوارئ.

اجعل المعلومات مرئية في أشكال مختلفة مثل الملصقات والمنشورات والكتيبات من أجل رفع مستوى الوعي حول



«إن أفضل شيء ساعدني في التأقلم مع المواقف اليومية هو الاجتماعات اليومية التي كانت تُعقد مع جميع أفراد الفريق والمندوب. فقد كنا نتشارك الصعوبات التي نواجهها كل يوم وكيفية حلها. ولقد ساعدتني هذه الاجتماعات اليومية والمشاركة مع المتطوعين الآخرين كثيراً لأنني أدركتُ أنني لستُ وحيداً في مواجهة الصعوبات. كنا ندعم بعضنا البعض. كان لدينا فريق قوي.»

فرانتس دوريلاس، متطوع في برنامج الدعم النفسي الاجتماعي في الصليب الأحمر في هاييتي.

«يمسك القائد بالسلامة النفسية للمجموعة بين يديه في نوع من الاحتضان العاطفي. عندما يقوم القائد بخلق هذا النوع من البيئة الحاضنة، يصبح من السهل على طاقم العاملين والمتطوعين الشعور بالأمان والانفتاح والاعتراف بعدم معرفة كل شيء وطرح كافة الأسئلة السخيفة؛ تذكّر، عندما يطرح أحد المتطوعين سؤالاً، سيكون هناك ثلاثة آخرين لديهم نفس التساؤل. في هذه البيئة الحاضنة يكون من السهل التواصل، ومشاركة التحديات والصعوبات العاطفية مع الآخرين. كما سوف يأتي إلينا المتطوعين وطاقم العاملين لنساعدهم في حل مشاكلهم. فقد يحتاجون إلى المشورة أو إلى شخص يصغي لهم. لم يأتي إليّ قطعاً أي شخص بمشاكل غير هامة أو ليطلب منّي معروفاً فقط.»

أيا سوزانا أكاشا، قائدة فريق متطوعي الدعم النفسي الاجتماعي في منطقة سوات، باكستان.

دائرة الاستجابة والدعم النفسي  
الاجتماعي للمتطوعين:  
قبل حالة الطوارئ وفي أثنائها وبعدها



- العمل لساعات طويلة أو لوقت طويل في حالة طوارئ شاملة وحادة، مثل الكوارث الطبيعية الكبرى
- المساعدة في الاستجابة لمواقف عنيفة ونزاعات مسلحة
- المساعدة في مواقف انتهاكات حقوق الإنسان مثلًا أحداث العنف العرقي
- التعامل مع الجثث أو مشاهدتها أو العمل في حالات تتضمّن خسائر فادحة في الأرواح
- العمل في مواقف فيها إصابات أو وفيات بين الأطفال.

إننا لا نعرف مطلقًا متى قد تحدث حالة طوارئ كبرى. فيقدر الإمكان، خذ بعين الاعتبار خطط الاستجابة المتعلقة خاصة بحالات الطوارئ الصعبة قبل حدوثها، والإجراءات الإضافية التي قد تكون مفيدة للمتطوعين. بالإضافة إلى تطبيق الحد الأدنى لإجراءات الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين بصورة روتينية، لأن ذلك يضمن أنهم يمتلكون - وأنت كذلك - أسسًا لحفاظ على سلامتهم النفسية، عندما تتم دعوتهم للقيام بمهام صعبة (إطلع على ورقة العمل ث).

ففي بعض المواقف، قد يكون من المفيد أن نأخذ بعين الاعتبار أنواع إضافية أو محددة من التدريب أو الإعداد للمتطوعين، وأن نولي المزيد من الاهتمام لمراقبة سلامتهم النفسية ودعمهم في أثناء الاستجابة للأزمة، أو منحهم فرص إضافية للتأمل وامكانية المشاركة بأنشطة دعم إضافية في مرحلة ما بعد الأزمة. قد يكون هذا مفيد أيضًا على سبيل المثال، بالنسبة للمتطوعين صغار السن والذين يمتلكون خبرة أقل في الحياة. في أثناء حفل موسيقي كبير في الدنمارك تعرض تسعة شباب من الحضور للاختناق بسبب التزاحم. وجرح المئات في الفوضى التي أعقبت ذلك، وقد تم استدعاء متطوعي الاسعافات الأولية في الصليب الأحمر، الذين كانوا في الموقع، على الفور. وقد كان قد تم إعدادهم لمعالجة الإصابات ولكن ليس في الكوارث المميتة ولا في الفوضى والاضطرابات التي تلي المأساة، حيث كان المئات من مرتادي هذا المهرجان في محنة، يبحثون عن بعضهم البعض ويحاولون الحصول على معلومات عما حدث لأصدقائهم.

قام الصليب الأحمر الدنماركي بإرسال متخصصين لمساعدة المتضررين والمتطوعين، وتم تنظيم جلسات للمتابع. وبالرغم من

يمكن للمتطوعين وفرق الاستجابة لحالات الطوارئ العمل بصورة أكثر فعالية عندما يكونوا متسلّحين بالمعلومات والدعم. فمهما كان برنامج الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين الخاص بك بسيط أو متطور، تأكد أنه يضم المعلومات والتدخلات المتعلقة بالمرحل الثلاث لدائرة الاستجابة لحالة الطوارئ: قبل حالة الطوارئ وأثنائها وبعدها.

وسوف نقوم في هذا القسم بتغطية:

١- استراتيجيات الدعم في كل مرحلة من مراحل دائرة الاستجابة

٢- كيفية مطابقة احتياجات المتطوعين مع نوع العمل الذي يقومون به والموارد الموجودة في الجمعية الوطنية

٣- الاستراتيجيات الأساسية والإضافية التي يمكنك إدخالها ضمن برامج جمعيتك الوطنية

٤- دعم الأقران

## ٣.١ استراتيجيات الدعم في كل مرحلة

تُقدّم الفترة التي تسبق الحدث الطارئ فرص من أجل الإعداد والتخطيط، وتُعتبر الفترة في أثناء الأزمة مهمة من أجل الدعم المستمر، أما الفترة التي تلي الأزمة فتُعتبر مهمة للمعاودة والتأمل وتحسين الاستجابة في المستقبل.

في ما يلي، سيتم عرض أنشطة الدعم المحتملة الخاصة بالمتطوعين في كل مرحلة من مراحل حالة الطوارئ.

## ٣.٢ مطابقة الموارد والاحتياجات

لضمان تقديمك دعم نفسي اجتماعي ملائم للمتطوعين، خذ بعين الاعتبار مدى اختلاف تعرضهم للمخاطر. قد يقوم بعض المتطوعين بالأنشطة الروتينية كتقديم يد المساعدة في الاستجابة لحدث معيّن، مثل تقديم الدعم لعائلة تعرّض منزلها لحريق. كما يمكن أن يتعرّض متطوعون آخرون للعمل في أزمة طويلة الأمد أو في ظروف خاصة وخطرة. قد تكون الأزمات التالية صعبة بشكل خاص بالنسبة للمتطوعين:



«في مدينة نيانجا، يلتقي الفريق المكون من ١٠ متطوعين كل يوم جمعة لتبادل المعلومات. ندعم ونُساعد بعضنا البعض بالنسبة للتحديات التي نواجهها خلال الأسبوع. يدخل الدعم النفسي الاجتماعي في كل أعمالنا، ولا يمكن قياس مدى أهميته من خلال مجرد أرقام. عندما انضممتُ إلى الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في عام ٢٠٠٥، لم يكن هناك مصطلح لوصف هذا العمل. فقد كُنّا نقوم به بصورة طبيعية وتلقائية. ثم، في عام ٢٠٠٧، بدأنا بالحديث عن تشكيل برنامج خاص بالدعم النفسي الاجتماعي والذي مازال إلى اليوم يدخل في كل الأعمال التي نقوم بها.»

ليندا نكابي، مدير العمليات في جمعية الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في مقاطعة ويسترن كاب.

وتأمين جلسات مجانية للمتطوعين مع أخصائيين نفسيين للذين يحتاجون لذلك.

ذلك، عانى بعض المتطوعين صغار السن من مشاكل نفسية حادة واحتاجوا إلى أن يُحالوا إلى علاج طويل الأمد.

### ٣.٣ الاستراتيجيات الأساسية والإضافية

تقدّم الأقسام التالية استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي لكل مرحلة من مراحل دائرة الاستجابة. وهي تضم الاستراتيجيات الأساسية المفيدة لجميع الجمعيات الوطنية، وإجراءات إضافية يمكن وضعها استناداً للموارد والظروف.

استخدم أوراق العمل التالية لمعرفة ما يُطبّق حالياً في جمعيتك فيما يتعلق بالإجراءات الأساسية والإضافية وما يمكن أن يكون

وتقول نانا فيدمان، مديرة مركز الدعم النفسي الاجتماعي، والتي قامت بتنسيق التدخلات النفسية الاجتماعية، وقامت فيما بعد بتنظيم جلسات المتابعة للمتطوعين: «في هذه الحالة كان من الواضح أن المتطوعين الأصغر سناً كانوا الأكثر تأثراً بالحادث وما نتج عنه.»

بعد المأساة - والدروس المستخلصة - قرر الصليب الأحمر الدماركي تحسين برنامج الدعم النفسي عن طريق تدريب كافة مدراء الإسعافات الأولية في الإسعافات الأولية النفسية

## قبل حدوث حالة الطوارئ: الإعلام والإعداد

إن التقرير الصادر عام ٢٠٠٩ عن مركز الدعم النفسي الاجتماعي، بشأن برنامج الدعم النفسي الاجتماعي في ١٩ من الجمعيات الوطنية، أظهر أن أغلب الجمعيات كانت تتمنى لو كان لديها خطط للطوارئ لدعم المتطوعين قبل وقوع الأحداث الكبرى. فالاستراتيجيات لا تؤمن فقط إعداد وتجهيز المتطوعين لمواجهة المخاطر، ولكنها أيضاً مهمة لأنها تمكّن الجمعيات والمدراء بالأدوات اللازمة ليهتموا بسلامة المتطوعين النفسية و بالسبل الأفضل لدعمهم.

خذ بعين الاعتبار الإجراءات والاستراتيجيات الموجودة حالياً في الجمعية الوطنية الخاصة بك من أجل:

- أ- توظيف واختيار المتطوعين
- ب- توجيه المتطوعين حول المنظمة وطبيعة العمل
- ت- عقد جلسات إعلامية وتدريبات للمتطوعين لدعم تدخلاتهم في حالات الطوارئ
- ث- تطوير خطط للطوارئ.

(إطلع على أوراق العمل من أ إلى ث)

فيما يتعلق بتوظيف واختيار المتطوعين (إطلع على ورقة العمل أ)، قد يمتلك بعض المتطوعين خبرة سابقة في مواجهة الأحداث المؤلمة في حياتهم، وقد يأتي الكثير منهم من المجتمع المنكوب. في حالات الطوارئ الواسعة النطاق، من المحتمل أن يتأثر الكثير من المتطوعين بصورة مباشرة ويمكن أن تكون مشاركتهم في المساعدة علاجاً لهم.

يمكن أن تؤدي مساعدتهم كمتطوعين إلى تمكينهم وإعطائهم معنى لتجربتهم الخاصة ومساعدتهم للشعور بأنهم جزء من مجتمع أكبر وكذلك بإعطائهم شعور بأنهم يحدثون فرقاً. ولكن، من المهم أيضاً مراقبة المتطوعين عن كثب في أثناء الحدث، طالما كان ذلك ممكناً، وذلك للتأكد بأنهم على قدر المسؤولية وقادرين على القيام بالمهام للمساعدة. قد تستطيع بعض الجمعيات الوطنية فعل ذلك فور وقوع الكارثة، حين يكون الناس في مواجهة الحياة والموت، ولكن قد يكون ذلك من غير الممكن لك. فقد تصبح قادراً على متابعة المتطوعين وأوضاعهم النفسية بعد أسبوع أو أكثر من مرحلة الأزمة المباشرة، وذلك عندما يبدأ طاقم العاملين والمتطوعين مجدداً بالاجتماع بشكل

مفيداً للتطوير في كل مرحلة - قبل حالة الطوارئ وفي أثنائها وبعدها.

فكر جيداً بكيفية استخدام مواردك وهيكلية جمعيتك الوطنية الحالية لكي يتناسب برنامج دعم المتطوعين مع مهامهم واحتياجاتهم. تذكر أن القيام ببعض الأشياء أفضل من عدم القيام بأي شيء. حتى الأشياء الصغيرة يمكن أن يكون لها تأثير في خلق ثقافة داعمة للمتطوعين في الجمعية الوطنية الخاصة بك.



## أنشطة الدعم قبل حالة الطوارئ وفي أثنائها وبعدها

خذ بعين الاعتبار أنشطة الدعم التالية الخاصة بفترة ما قبل حالة الطوارئ وفي أثنائها وبعدها:

### قبل حدوث حالة الطوارئ

#### الإعلام والإعداد

- قبل حدوث الأزمة أو قبل إرسال المتطوعين لتقديم يد المساعدة.

- التوظيف والاختيار
- التوجيه
- الإعلام والتدريب
- التخطيط للطوارئ

### في أثناء حالة الطوارئ

#### الرصد والدعم

- في أثناء الاستجابة الفعالة لحدث واحد أو لأزمة طويلة الأمد.

- اجتماعات الفريق
- مراقبة الضغوط النفسية لدى الأفراد والفريق
- الإشراف والتدريب الإضافي
- دعم الأقران والإحالة

### بعد حدوث حالة الطوارئ

#### التأمل والإحالة

- بعد انتهاء الأزمة أو عند انتهاء المتطوعين من عملهم.
- تأمل الفريق والأفراد
- تقدير المتطوعين
- دعم الأقران والإحالة

على المتطوعين أمرًا هامًا وذلك للتأكد من أنهم يمتلكون المعرفة والأدوات المطلوبة لتقديم الدعم عند الحاجة.

هناك تدبير آخر يجب تسليط الضوء عليه «قبل حدوث حالة الطوارئ» وهو وضع خطط طوارئ في الجمعية الوطنية الخاصة بك (إطلع على ورقة العمل ث). حيث يمكن لوجود خطط طوارئ أن تُساعد الجمعيات الوطنية على أن تكون مستعدة لمواجهة الأحداث الطارئة والصعوبات القصوى. عندما يتم وضع الخطط، تأكد من أن المتطوعين والمدراء يعرفون أدوارهم ومسؤولياتهم فيما يتعلق بالعناية بأنفسهم وبالفرق إضافة إلى كيفية الحصول على دعم إضافي عند الحاجة له. كما يُعتبر وضع خطط الطوارئ في الميزانية من الأمور الجوهرية، كذلك جعل عملية صرف الأموال واضحة وبسيطة، وبهذه الطريقة، يمكن أن يتوفر الدعم بصورة سريعة لمساعدة المتطوعين في مواقف الأزمات الحادة.

منتظم و تبدأ الجمعية بالعمل مجددًا بصورة أكثر منهجية.

في أثناء عملية الرصد، من المهم تقييم كيفية تفهم المتطوعين وكيفية تعاملهم مع خبراتهم السابقة. يجب أن يكون باستطاعتهم وضع مسافة بين مشاعرهم وبين الخبرات الصعبة التي تعرضوا لها، وعليهم الانتباه إلى أن العمل في حالات الطوارئ قد يوقظ مشاعر من الماضي. و تساعد عملية الرصد على تحديد المتطوعين الذين قد يتأثرون بشكلٍ ساحقٍ بالعمل في مواقع الأزمات (إطلع على الأداة رقم ١٠ للحصول على عينة أسئلة يمكنك استخدامها عند عملية رصد المتطوعين).

بعد عملية اختيار المتطوعين، خذ بعين الاعتبار أهمية التوجيه والاعلام والتدريب (إطلع على أوراق العمل ب و ج). على سبيل المثال، يقوم التدريب بتجهيز كلاً من المتطوعين والعاملين والمدراء بتقنيات الدعم الأساسية، مثل الإسعافات الأولية النفسية وتقنية دعم الأقران. سوف يتم شرح الإسعافات الأولية النفسية في القسم ٤، كما سيتم شرح دعم الأقران بالتفصيل في نهاية هذا الفصل. ويُعتبر تدريب المدراء المشرفين



## ورقة عمل أ: التوظيف والاختيار

### الاستراتيجيات الأساسية

عند توظيف ورصد متطوعين محتملين، هل تقوم حاليًا:

- بمناقشة المهام التي قد يقومون بها في المواقف الصعبة؟
- بالتأكد على أهمية سلامتهم النفسية؟
- بسؤالهم عن امكانياتهم واستراتيجياتهم للتأقلم مع الضغوط؟
- بسؤالهم بصورة روتينية عن خبراتهم السابقة مع الأزمات أو الأحداث التي تؤدي للضغوط، وكيفية تأقلمهم معها وعن شعورهم الآن تجاه الحدث (الأحداث)؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حاليًا:

- بالتأكد على المسؤولية المشتركة للمتطوع والجمعية الوطنية في ضمان سلامتهم النفسية؟
- بإعطاء معلومات عن الدعم النفسي الاجتماعي المتوفر للمتطوعين؟
- بامتلاك مبادئ توجيهية للرصد والتوظيف وهل تقوم بتدريب طاقم العاملين على استخدامها؟
- برصد المتطوعين من قبل محترفين في العمل في الكوارث أو من قبل موظفين نفسيين اجتماعيين؟



## ورقة عمل ب: التوجيه

### الاستراتيجيات الأساسية

عند توجيه المتطوعين فيما يخص العمل في المنظمة والعمل في الأزمات، هل تقوم حاليًا:

- بتوفير المعلومات ذات الصلة بالضغوط الخاصة بعمل الطوارئ وكيفية تأثيرها على سلامتهم النفسية؟
- بالتحديث عن الاستراتيجيات الجيدة للعناية بالذات وبالفرق؟
- سؤال المتطوعين عن الاستراتيجيات التي يستخدمونها وما هو برأيهم أفضل دعم قد يتلقونه من أفراد فريقهم ومشرفيهم؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حاليًا:

- بتوفير المعلومات الشفهية والكتابية عن الضغوط وكيفية التأقلم معها عند توجيه وتزويدهم بالمواد اللازمة؟
- بتوفير المعلومات الشفهية والكتابية عن موارد الدعم النفسي الاجتماعي المتوفرة للمتطوعين عبر الجمعية الوطنية، بما في ذلك تفاصيل الاتصال بمصادر الإحالة؟



## ورقة عمل ت: الإعلام والتدريب

### الاستراتيجيات الأساسية

عند القيام بإعلام وتدريب المتطوعين للاستجابة لحالة طوارئ محددة، هل تقوم حاليًا:

- بضم معلومات عن الضغوط المعينة ذات صلة بالأزمة (على سبيل المثال، مواجهة الموت أو إصابات خطيرة)؟
- بالتأكيد على أهمية العناية بالذات و بالفرق؟
- بتقييم درجة استعداد المتطوع للقيام بتلك المهمة؟
- بشرح كيفية حصول المتطوعين على الدعم من المشرف الخاص بهم أو من أقرانهم؟
- بضم معلومات عن الإسعافات الأولية النفسية في تدريب الإسعافات الأولية لجميع العاملين والمتطوعين؟
- بتدريب جميع المدراء المباشرين والمشرفين في تقديم الإسعافات الأولية النفسية للفرد وللفرق؟
- بجعل المستجيبين للأزمات يشاركون خبراتهم خلال التدريب من أجل تطبيع ردود الفعل الناتجة عن الضغوط، والتأكيد على العناية بالذات وأهمية قبول الدعم؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حاليًا:

- بشرح كيف يمكن للمتطوعين الحصول على الدعم من المشرف أو من الأقران؟
- بالتأكيد على أهمية حضور الاجتماعات الفردية واجتماعات الفريق للدعم والإشراف؟
- بإعطاء تفاصيل الاتصال والتعليمات للمتطوعين للحصول على الدعم النفسي الاجتماعي بصورة سرية (على سبيل المثال، من متخصص في الصحة العقلية)؟
- بتدريب كافة المتطوعين للتعرف على أعراض الضغوط النفسية والعناية الأساسية بالنفس وبالفرق؟
- بالتأكد من أن جميع المدراء يمتلكون الأدوات الخاصة بدعم الأفراد والفرق في الأزمة؟
- بتدريب جميع المدراء على كيفية وتوقيت إحالة المتطوعين إلى الدعم النفسي المتخصص؟



«إن هذا موقف فريد من نوعه. فلم يسبق لي العمل في وضع كهذا من قبل، حيث تم إخلاء السكان لوجود خطر نووي وباتوا لا يعلمون متى أو ما إذا كانوا سيستطيعون العودة إلى منازلهم. البعض كان غاضب والبعض الآخر لا.»  
الأخصائية النفسية للصليب الأحمر الياباني كيكو بعد الكارثة الثلاثية في آذار ٢٠١١.



## ورقة عمل ٩: التخطيط لحالات الطوارئ

### الاستراتيجيات الأساسية

عند التخطيط لأحداث خطيرة وغير متوقعة، هل تقوم حالياً:

- بالتخطيط لدعم المتطوعين العاملين في ظروف صعبة خاصة (على سبيل المثال، من ضمن المنظمة أو بواسطة الإحالة)؟
- بتحديث معلوماتك عن موارد الإحالة والآليات المتبعة في منطقتك؟
- بوضع بند مالي في إطار الميزانية السنوية الخاصة بك لتغطية التدخلات النفسية الاجتماعية للمتطوعين في الظروف الصعبة؟
- بمعرفة من الشخص الذي يمتلك سلطة صرف المال لتمويل التدخلات؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حالياً:

- بامتلاك نظام إحالة، حيث يتم توفير الدعم عن طريق متطوعين شبه محترفين ويتم الإشراف عليهم بواسطة متخصصين؟
- بامتلاك نظام إحالة من أجل تقديم الدعم النفسي المتخصص بشكل سرّي؟
- بامتلاك نظام لدعم والإشراف على المدراء المباشرين الذين يقومون بتوفير الدعم للمتطوعين؟



## أسئلة بسيطة عن الحالة النفسية لشخص معيّن

فيما يلي بعض الأسئلة البسيطة التي يمكن طرحها لتحديد حالة المتطوع النفسية:

- «ما هو وضعك الحالي؟»
  - «هل فقدت شخصاً ما في حالات طارئة؟»
  - «ما هو شعورك الآن بشأن ما حدث لك / لعائلتك؟»
  - «كم من الوقت متاح لك لتقديم يد المساعدة؟»
  - «بأي طريقة تعتقد أنه بإمكانك المساعدة وهل توجد أمور محددة قد تجدها صعبة للغاية بالنسبة لك؟»
- تذكر أنه لو كان المتطوعون في حالة صدمة، قد يكونون قادرين على القيام ببعض المهام البسيطة للمساعدة، والاستفادة منها لأنفسهم.



«انهار منزلي في الزلزال... في تلك الليلة وجدت نفسي أمشي في الطرقات. لم أكن أعرف ماذا أفعل أو أين أذهب. بعد عدة أيام توجّهتُ إلى فريق الدعم النفسي الاجتماعي في الصليب الأحمر للتطوُّع. وبعد اليوم الأول من التدريب، شعرت بتحسُّن بالفعل. استمَعَ المدرب إليَّ وتعلّمتُ أنه يمكنني أيضًا الاستماع للآخرين. من قبل كنتُ أتساءل عمّا يمكنني فعله... كيف أبدأ من جديد. بعد التدريب، استعدتُ الأمل».

إيرلين فرانسوا، متطوعة في الصليب الأحمر في هايتي.





«يجب أن أقول أن الأمر كان تحديًا بالفعل. فهي تجربة جديدة بالكامل بالنسبة لي. لقد انضمت إلى مجموعة المتطوعين في الصليب الأحمر منذ سنتين، ولكن هذه كانت أول حالة طوارئ بالنسبة لي، و لقد اضطررتُ إلى الاستعانة بمهاراتي القديمة كمعلمة مدرسة. أعتقد أن الناس قد تعاملوا مع الموقف بصورة جيدة للغاية والسبب وراء ذلك هو شعورهم بالدعم. لقد كانت فرقة الصليب الأحمر التي عملتُ معها رائعة وأعتقد أيضًا أن وجود وجوه مألوفة من السكان المحليين ضمن فرقة المتطوعين كان مهمًا جدًا، ولهذا ظللتُ مع الفريق لفترة طويلة.»

جايل هوج، التي عملت كمتطوعة في الصليب الأحمر الاسترالي بعد فيضانات عام ٢٠١١ في ولاية فيكتوريا.

كمدبر، اهتم بصورة خاصة بالمتطوعين المعرضين للأحداث الخطيرة في نطاق المهام. وإذا كانت لديك شبكات للدعم وموارد للإحالة، تأكد من أنها مُعدّة وجاهزة للانطلاق والتطبيق. على سبيل المثال، قم بطلب المساعدة من المتطوعين والعاملين الذين تدرّبوا على الاسعافات الأولية النفسية وتقنيات دعم الأقران، حيث يكون ذلك مناسبًا. قد ترغب في تنبيه مصادر الإحالة لديك - مثل طاقم العاملين المحترفين أو شبه المحترفين في الدعم النفسي في داخل أو خارج الجمعية - ليكونوا على اتم استعداد في حال كان هناك حاجة لهم. تذكر أنه يمكن أن يحتاج المدراء والمشرفون أيضًا إلى دعم إضافي وإشراف، خلال مساعدتهم للمتطوعين الذين تأثروا بصورة مباشرة.

خذ بعين الاعتبار التدابير والاستراتيجيات التي تقوم بتطبيقها حاليًا فيما يخص:

ج. اجتماعات الفريق

ح. مراقبة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد والفريق

خ. الإشراف والتدريب الإضافي

د. دعم الأقران والإحالة.

(إطلع على أوراق العمل من ج إلى د)

عندما يتأثر أحد العاملين أو المتطوعين أو فريق الاستجابة من حادث خطير، خذ بعين الاعتبار توفير المعلومات ودعم ليس فقط للمتطوعين المتأثرين، بل أيضًا الآخرين المعنيين في الاستجابة. كما قد يحتاج أصدقاء وزملاء من تأثروا مباشرةً أيضًا إلى الاطمئنان والمعلومات المناسبة. قد يساعد إعطاء بعض الحقائق عن الموقف في تبديد الشائعات.

## في أثناء حالة الطوارئ: الرصد والدعم

واحدة من أهم إجراءات الدعم التي يمكنك وضعها كمدبر في أثناء حالة الطوارئ هي توفير أجواء داعمة ومنفتحة للمتطوعين، بحيث يشعرون بالراحة لطلب المساعدة عند الحاجة. كمدبر مباشر أو مشرف، كن نشيطًا في توفير ثقافة دعم متبادل في الفريق عن طريق:

- التحدّث بصراحة عن الضغوط والدعم النفسي الاجتماعي، حتى يشعر المتطوعون بالقدرة على التعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم بدون الخوف من العواقب.
- تعزيز الشعور بالانتماء من خلال الاجتماعات المعتادة للفريق.
- تأمين وقت كافٍ للإشراف أو للمحادثات الخاصة مع الأفراد.
- التواصل مع المتطوعين الذين يشعرون بالإحباط أو بحاجةٍ إلى الدعم.
- احترام الخصوصية لتأمين بيئة آمنة للمتطوعين تشجّعهم على طلب الدعم.

قم بتشجيع المتطوعين على استخدام استراتيجيات جيدة للعناية بالنفس كجزء من مسؤولياتهم للحفاظ على سلامتهم النفسية. يمكن للمتطوعين أن يقوموا بعدة أشياء للعناية بأنفسهم في أثناء العمل في المواقف الصعبة. إن كونهم مدركون وفعالون بشأن العناية بالنفس، لا يساعد المتطوعين فقط على الصمود تجاه قساوة وحدة العمل في حالات الطوارئ، بل إنه يُمكّنهم أيضًا من مساعدة المتضررين بصورة أكثر فعالية. إطلع على الأداة ١١ - أدوات العناية بالذات - التي يمكنك ضمّها إلى رسائلك الموجهة إلى المتطوعين أو استخدامها كنشرة توزيعية.

«بعد ١٠ سنوات من العمل في الإغاثة في حالات الطوارئ، شعرتُ أنني استجيبُ ببطء للغاية في المواقف الهامة التي تتطلب اتخاذ قرار سريع. شعرتُ أنني كنتُ أتحرك ببطء. أتذكر أنني كنتُ أتساءل إذا ما كان ذلك هو شعور الاحترق الوظيفي. شعرتُ بأنني لا أريد أن أعرف السبب، وهكذا فإنني بالفعل وضعتُ نفسي على حافة الانهيار. لقد رأيتُ زملاء منهكون إلى أقصى الدرجات، واستغرق الأمر معهم عامين للتعافي.»  
أورتيس.



## أدوات العناية بالذات للمتطوعين

- إذا شعرت بالارتباك تجاه الموقف أو تجاه واجباتك، حاول التركيز لفترة على المهام البسيطة الروتينية. أخبر الأقران والمشرفين بما تشعر به وكن صبوراً على نفسك.
- إذا تعرّضت لحادث خطير، قد يساعدك التحدث إلى شخصٍ ما عن أفكارك ومشاعرك لمعالجة الأمر والشعور بالسكينة تجاه أي موقف صعب.
- تُعتبر بعض ردود الفعل طبيعية ولا يمكن تجنبها عند العمل في ظروف صعبة.
- إهتم بسلامتك الجسدية والعقلية.
- خذ قسطاً وثيراً من الراحة والنوم.
- خفف من شرب الكحول والتدخين.
- إذا كنت تواجه صعوبات في النوم أو تشعر بالقلق، تجنب تناول الكافيين خاصة في وقت النوم.
- إبقِ على اتصال بأحبائك.
- تحدّث عن خبراتك ومشاعرك (حتى تلك التي تبدو مخيفة أو غريبة) مع الزملاء أو مع شخص تثق به.
- استمع إلى ما يقوله الآخرون عن كيفية تأثير الحدث عليهم وكيف تأقلموا مع ذلك. فقد يقدمون لك أفكار مفيدة.
- عبّر عن مشاعرك من خلال أنشطة إبداعية مثل الرسم أو التلوين أو الكتابة أو عزف الموسيقى.
- إلبس وخصص وقتاً للاستمتاع.
- حاول الاسترخاء عن طريق القيام بأشياء تستمتع بها، مثل التأمل أو ممارسة رياضة اليوجا.



## ورقة عمل ج: اجتماعات الفريق

### الاستراتيجيات الأساسية

عند عقد اجتماعات الفريق، هل تقوم حالياً:

- بمشاركة المعلومات مع المتطوعين في بداية كل يوم عمل لإعدادهم وتشجيعهم؟
- بإقامة جلسات تفرغية مع المتطوعين في نهاية كل يوم عمل للتكلم عن ما مروا به وكيف تأقلموا معه؟
- بتوفير ثقافة الدعم والانفتاح بين أعضاء الفريق لتسهيل طلب المساعدة والدعم عندما يحتاجون إليه؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حالياً:

- بعقد اجتماعات إضافية وروتينية للفريق خلال العمل في الظروف الاستثنائية الصعبة؟
- بعقد اجتماعات خاصة للفريق، في حال تأثر المتطوعين أنفسهم بحادث خطير، وذلك لتوفير المعلومات وتقييم الاحتياجات وتقديم دعم إضافي؟



## ورقة عمل ج: رصد الضغوط لدى الفرد والفريق

### الاستراتيجيات الأساسية

عندما تقوم برصد الضغوط لدى الفرد والفريق، هل تقوم حالياً:

- بالتأكد من أن المتطوعين يحصلون على فترات استراحة من العمل وأنهم يقضون أوقات بعيداً عن مكان حالة الطوارئ وحيث يكون باستطاعتهم الذهاب إلى المنزل والراحة؟
- بالاطمئنان على المتطوعين، الأفراد والفرق، لمعرفة كيف يتأقلمون وكيف ينسجمون مع بعضهم البعض؟
- بتشجيع تطبيق الاستراتيجيات الجيدة فيما يخص العناية الذاتية والعناية بالفريق؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حالياً:

- بإرسال المتطوعين الذين يقومون بمهام صعبة على وجه الخصوص إلى عمل أقل ضغطاً ليحصلوا على فترات من الراحة؟
- بوضع جدول للمناوبات للمتطوعين الذين يعملون لساعات طويلة في حالة طوارئ طويلة الأمد بحيث لا يقوم متطوع واحد بالعمل لساعات طويلة؟
- بإمداد الأفراد والفرق بالإسعافات الأولية النفسية عند الحاجة؟
- بعقد اجتماعات روتينية لجميع العاملين والمتطوعين الذين يعملون في مواقع صعبة للاطمئنان عليهم مع وجود متخصص أو شبه متخصص من فريق الدعم النفسي الاجتماعي؟



## ورقة عمل خ: الإشراف والتدريب الإضافي

### الاستراتيجيات الأساسية

عند القيام بالإشراف والتدريب الإضافي للمتطوعين، هل تقوم حاليًا:

- بالتأكد من أنه يمكن للمتطوعين الذين يحتاجون إلى الإشراف أو الدعم الوصول للمدراء؟
- بالإشراف على المتطوعين في فترات منتظمة خلال الاستجابة لحالات الطوارئ؟
- بالإشراف على المتطوعين خلال عملهم الميداني؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حاليًا:

- بالتأكد أن المدراء يمكنهم الحصول على الإشراف الداعم من قبل متخصصين؟
- بتوفير تدريب إضافي إذا ما احتاج الأمر للمتطوعين الذين يعملون في ظروف صعبة؟
- بتوفير التدريب الإضافي للمدراء إذا ما احتاج الأمر لدعم المتطوعين، بما في ذلك دورات تدريبية تنشيطية في الإسعافات الأولية النفسية ودعم الأقران؟



## ورقة عمل د: دعم الأقران والإحالة

### الاستراتيجيات الأساسية

عند تقديم دعم الأقران والدعم المتخصص للمتطوعين، هل تقوم حاليًا:

- بتشجيع أعضاء الفريق للاعتناء ببعضهم البعض؟
- بجعل المتطوعين يعملون أزواج في مواقع العمل الصعبة؟
- بإقامة «أنظمة الزملاء» للدعم المتبادل بين أعضاء الفريق؟
- بتطوير نظام الإحالة لدعم المتطوعين في إطار الجمعية أو مع المستشارين المحليين المتوقّرين (بما فيهم التابعين للمجتمعات الدينية)؟
- بإعلام المتطوعين عن كيفية الحصول على الدعم السري المتوقّرف؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حاليًا:

- بتطوير وتفعيل شبكات دعم الأقران؟
- بالإشراف على داعمي الأقران بواسطة أحد العاملين المدربين أو شبه المتخصصين؟
- بتطوير وتحديث قائمة المتخصصين أو شبه المتخصصين في الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين في حالة الحاجة إلى الإحالة؟
- بتوفير إحالة فورية وسرية لمتخصص من أجل المتطوعين الذين هم بحاجة إلى دعم إضافي أو هؤلاء الذين تعرّضوا لأحداث خطيرة؟



صورة خاصة

«لقد كان الأمر مريبًا. كانت وسائل الإعلام في كل مكان، وكنا محاطين بمجموعات من قوات الشرطة المسلحة. و لقد أغلق الموقع بالكامل وبات معزولًا تمامًا. أذكر وجود حوالي ١٠ إلى ١٢ من عربات نقل الموتى. نحن في الواقع غير مُعدّين لمثل تلك المواقف... بدأت بتشغيل السائق الآلي وركّزت على الموكب أمامي. لا يمكننا تغيير ما حدث. حاولت أن أستعد عقليًا بناءً على ما رأيته في وسائل الإعلام، وأنا سعيد أنني شاركت في المساعدة. كان من الصعب البقاء في المنزل، وأنا ممتن أنني استطعتُ عمل شيء. بعد ذلك تلقينا كمتطوعين متابعة ممتازة. لم يُسمح لأي منّا بالرحيل قبل أن يتحدّث مع أخصائي نفسي ولحسن الحظ لم أواجه أي مشاكل منذ ذلك الحين.»

أندرياس بروزو، متطوع في الصليب الأحمر النرويجي ممن ساعدوا فيما بعد حادث إطلاق النار العشوائي في جزيرة أوتويا، النرويج، في يوليو ٢٠١١.

## بعد حالة الطوارئ: التأمل والإحالة

بعد العمل في حالة طوارئ، لا يجب أن يتوقع المتطوعون أن بإمكانهم العودة على الفور «للحياة العادية». قم بتشجيعهم على أخذ قسط من الراحة وعلى أن يعيدوا الاتصال بأحبائهم وعلى أن يعودوا ببطء إلى الأنشطة الروتينية إذا ما أمكن.

على مرّ الوقت، سوف يقوم الكثير من الأشخاص بالتأمل بخبرة خوضهم حالة طوارئ أو العمل فيها، حيث يتأملون بما تعلموه، بالمعضلات الأخلاقية التي تعرّضوا لها، وبالمعاناة الإنسانية التي شاهدها. ساعد المتطوعين على التفهّم والتأقلم مع خبراتهم في حالات الطوارئ عن طريق توفير المساحة المناسبة والوقت للتأمل.

بإستطاعة المتطوعين التعبير عن مشاعرهم وإبداء رأيهم حول العمل في الاجتماعات الفردية أو اجتماعات الفريق، كما يمكنهم تلقي الملاحظات عن دورهم وعملهم؛ وأيضًا خلال هذه الاجتماعات، يتم الاعتراف بجهودهم ويتم تقدير العمل الذي قاموا به، تخصيص الوقت للاستماع للمتطوعين يؤدّي إلى تقدير آرائهم، ويساعد ذلك على الحفاظ على الدافع وعلى الالتزام في المساعدة في المستقبل. تشكّل هذه الاجتماعات الوقت المناسب الذي يمكن خلاله للجمعية وللمتطوعين الحديث عن الدروس المستخلصة من الاستجابة والدعم الذي تلقوه بحيث يمكن إجراء

### التحسينات في المستقبل.

قد تختلف عملية التعافي من متطوعٍ لآخر، ولا يمكن تحديد كم من الوقت سوف تستغرق عملية التعافي. في مواقف الأزمات الطويلة الأمد، يواجه المتطوعون تحديات عديدة. بالإضافة إلى ذلك، قد يتصارع البعض مع المطالب المُربكة والعديدة التي واجهوها في الميدان، و قد يتأملون بما كانوا يستطيعون فعله وما لم يستطيعوا فعله لمساعدة الآخرين في المواقف العصيبة. قد يحتاج هؤلاء الذين تعرّضوا لخبرات صادمة أو صعبة إلى دعم إضافي للتعافي والتصالح مع خبراتهم. وبالرغم من أنه قد لا تتوفّر دائمًا المساعدة المتخصصة، حاول وضع إمكانيات إحالة للدعم الإضافي عند الحاجة لذلك، بما في ذلك دعم الأقران والإشراف والاستشارة شبه المتخصصة.

خذ بعين الاعتبار الإجراءات التي يتم تطبيقها في الجمعية الوطنية الخاصة بك فيما يخص:

ذ: تأمل الفريق والفرد بتجربة الطوارئ

ر: تقدير المتطوعين.

ز: دعم الأقران والإحالة بعد حدوث الأزمة

(إطلع على أوراق العمل من ذ إلى ز)



## ورقة عمل ذ: تأمل الفريق والفرد بتجربة الطوارئ

### الاستراتيجيات الأساسية

- عند مساعدة المتطوعين في التأمل بخبراتهم من بعد حالة الطوارئ، هل تقوم حاليًا:
- بجمع أعضاء الفريق معًا بعد انتهاء الأزمة للتأمل بخبراتهم وتقدير ما قاموا به؟
  - بمقابلة المتطوعين بصورة منفردة بعد انتهاء الأزمة لتقييم وتقدير احتياجاتهم للدعم الإضافي؟
  - بانتهاز الفرصة في الاجتماعات الفردية أو اجتماعات الفريق لإعطاء المعلومات عن ردود الأفعال الطبيعية بعد العمل في أزمة ما، وكيفية التعامل مع المشاعر الصعبة؟

### الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا:
- بترتيب اجتماعات فردية واجتماعات للفريق مع أخصائيين نفسيين للدعم (في إطار الجمعية أو من الخارج) ولتوفير معلومات عن الضغوط وكيفية التأقلم معها؟
  - بطلب من المدراء والعاملين المعنيين بالاطمئنان على المتطوعين عن طريق الهاتف أو بصورة شخصية بعد مدة شهر من الاستجابة للأزمة لتقييم سلامتهم النفسية واحتياجاتهم للدعم الإضافي؟
  - بتدوين آراء المتطوعين بشأن الدعم النفسي الاجتماعي الذي تم توفيره لهم قبل الاستجابة للأزمة وفي أثنائها وبعدها من أجل إجراء التحسينات في المستقبل؟



## ورقة عمل ر: تقدير المتطوعين

### الاستراتيجيات الأساسية

- للاعترا ف بالعمل الذي قام به المتطوعين في حالة الطوارئ، هل تقوم حاليًا:
- بتقديم الشكر للمتطوعين والاعتراف بعملهم بصورة فردية وفي اجتماعات الفريق؟
  - بتقديم تذكار أو رسالة تقدير للمتطوعين؟

### الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا:
- بترتيب مناسبات رسمية وغير رسمية أو طقوس أو مراسم احتفال للاعتراف ولتقدير عمل المتطوعين بعد انتهاء الأزمة؟
  - بتشجيع ذكر أعمالهم في الإعلام، على سبيل المثال في الصحف والمجلات؟



اليابان. صورة: روب فيو / الصليب الأحمر الياباني - مصور حر

## ٣.٤ دعم الأقران

على مقدمي الدعم من الأقران، ومساعدتهم في كسب مهارات فيما يخص حلّ المشاكل وإحالة الأقران الذين قد يحتاجون إلى دعم إضافي متخصص. عند استخدام الإحالة الخارجية، تأكد من أن المتخصصين هم على علم وتفهم تام بالجمعية الوطنية وبالعمل الذي يقوم به المتطوعين.

توجد طرق عدّة لتقديم دعم الأقران. ويضمّ دعم الأقران غير الرسمي «أنظمة الزملاء»، حيث يُكوّن متطوعان أو متطوع وأحد طاقم العاملين، ثنائي لرعاية ودعم بعضهما البعض. يمكن أن يعملا جنباً إلى جنبٍ في الميدان، ويعززان من سلامة بعضهما البعض والاطمئنان على بعضهما البعض خلال اليوم لمعرفة كيفية تأقلم الفرد. يمكن أن يقترح الزميل على زميله أن يأخذ فترة استراحة، إذا ما رأى علامات للضغط، أو حتى يوصي أن يتوقف الآخر عن العمل إذا ما كان الضغط خطيراً. كما يمكن أن يكون «الزميل» متواجداً بعد انتهاء حالة الطوارئ للتأمل معاً في الخبرة.

حتى المتخصصين يستخدمون نظام «الزميل». في اليابان بعد الزلزال والتسونامي والكارثة النووية، سُئل اثنان من أفضل أساتذة وخبراء علم النفس عن كيفية تعاملهما مع الموقف. أجاب البروفيسور كازوكي سياتو: «من المهمّ للغاية أن نعمل معاً، لم نكن لنستطيع أن نقوم بذلك بمفردنا. هذا ما يُسمّى بنظام الزملاء». كما يمكن أن يكون من المفيد أن يتم وضع أزواج من العاملين الخبراء أو المتطوعين المدربين مع من يملكون خبرة أقل، خاصة إذا ما كانت أول مرة يعمل فيها المتطوع في موقع أزمة. يمكن أن يُعتبر الشخص الخبير كمصدر غنى للمتطوع الجديد لأنه يقدم النصائح الخاصة بالتأقلم والسلامة والدعم، ومداخل ومخارج عمل المتطوعين في الجمعية الوطنية.

يُعتبر دعم الأقران تقنية فعّالة للغاية للمساعدة في التأقلم مع المواقف الضاغطة وللإستفادة من الموارد في داخل الجمعية ومن بين المتطوعين أنفسهم. يعني مصطلح «دعم الأقران» تقديم المساعدة إلى شخص من قبل زميل يعمل على نفس المستوى الخاص بمتلقي الدعم.

وتُعتبر عملية دعم الأقران عملية فعّالة وتتطلب من الأقران الاشتراك في دعم بعضهم البعض وإيجاد الوقت والمساحة للتحدث معاً عن ردود الفعل والمشاعر وكيفية التأقلم. وفيما يلي العناصر الأساسية لدعم الأقران:

- الاهتمام، التعاطف، الاحترام والثقة
- الاستماع الفعّال والتواصل الداعم
- الأدوار الواضحة
- العمل الجماعي، التعاون وتقنية حلّ المشاكل
- مناقشة الخبرة في العمل.

عادةً يطبّق دعم الأقران بسرعة، بمجرد أن يتم وضع نظام دعم الأقران. وغالباً ما يكون هذا كافياً للحدّ من تطوير مشاكل أخرى لدى المتطوعين المعرّضين للضغط. فهم يتعلّمون من بعضهم البعض طرق التأقلم، كما يقومون فيما بعد بتطوير مهارات التأقلم الخاصة بهم عن طريق مساعدة بعضهم البعض. يقوم مقدمو الدعم من الأقران بمشاركة الخبرات وتزويد بعضهم البعض بمساعدة قصيرة الأجل. وهذا لا يجعل منهم مستشارين، لأن الهدف من دعم الأقران ليس الحلّ مكان المساعدة المتخصصة. يمكن أن يلعب الاستشاريين النفسيين الاجتماعيين المتخصصين دوراً في التدريب والإشراف

« لقد كنتُ أعمل كمتطوعٍ في فريق الدعم النفسي الاجتماعي بعد فيضانات ٢٠١٠ و ٢٠١١ في باكستان. غالبًا ما كنتُ أقوم بتسهيل أنشطة الألعاب مع مجموعات كبيرة من الأطفال. في بعض الأحيان كان يصل العدد إلى ٧٠ طفل ضمن النشاط. وفي أحد الأيام كان هناك طفل يبلغ من العمر حوالي تسع سنوات. كان يعاني من شلل الأطفال وكان يرغب بشدة في اللعب بالكرة، ولكنه كان يستطيع الوقوف فقط ولا يستطيع الجري. لذا كان يشارك بقدر ما يستطيع. عندما كنتُ على وشك المغادرة، توسل إليَّ لإعطائه الكرة. شعرتُ بالسوء في داخلي، لأنني أحب لعب الكريكت وشعرتُ بأمله وحاجته. كنتُ أعرف كم كان يريد بشدة أن ينضم للمجموعة. وكان منح الألعاب ضد القواعد، ولكنني تحدثتُ إلى مدير البرنامج وأخبرته بشعوري وأعطاني الأذن لكسر القواعد في تلك المرة. ما زلتُ أشعر أنني قمتُ بالشيء المناسب وأنا سعيد لأن مدير البرنامج تفهمني.»

شكيل بيرماني، جمعية الهلال الأحمر الباكستاني.



## ورقة عمل ز: دعم الأقران والإحالة بعد حدوث الأزمة

### الاستراتيجيات الأساسية

للاستمرار في دعم المتطوعين بعد انتهاء الأزمة، هل تقوم حاليًا:

- بتشجيع أعضاء الفريق للاستمرار في الاتصال ببعضهم البعض من أجل تسهيل عملية دعم الأقران التي تأتي بعد مرحلة الاستجابة للأزمة؟
- بإحالة المتطوعين للحصول على دعم إضافي إذا كانت هناك حاجة إليه وإذا كان ممكنًا في إطار الجمعية (على سبيل المثال، عن طريق مقدمي الدعم من الأقران أو العاملين المدربين لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي)؟

### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حاليًا:

- بتوفير الإشراف لداعمي الأقران عن طريق متخصصين أو شبه متخصصين؟
- بإحالة المتطوعين للحصول على دعم نفسي اجتماعي سرّي ومتخصص من خلال شبكات الإحالة في إطار أو خارج إطار الجمعية؟



## استراتيجيات من أجل وضع خطة لدعم الأقران

- من أجل وضع خطة لدعم الأقران في إطار الجمعية الوطنية الخاصة بك، خذ بعين الاعتبار الاستراتيجيات التالية:
- توفير التدريب حول كيفية أن تصبح مقدم دعم أقران فعّال، بما في ذلك التدريب على مهارات التواصل والإسعافات الأولية النفسية وكيفية التعرّف على الزميل الذي يحتاج إلى دعم إضافي وإحالاته.
- توفير إشراف منتظم لمقدمي الدعم من الأقران من قبل متخصصين أو شبه متخصصين.
- تأليف فريق من داعمي الأقران للتواصل مع المتطوعين الآخرين، وخاصة المتطوعين الجدد. ويمكن أن يتواصل هذا الفريق مع الأقران في مراحل مختلفة - قبل حالة الطوارئ وفي أثنائها وبعدها - وذلك لتوعية المتطوعين عن الدعم المتوفّر ولتقديم المساعدة.
- تنظيم مجموعات دعم الأقران، بقيادة مقدمي دعم أقران خبراء ومدربين أو بقيادة متخصصين أو شبه متخصصين. يمكن أن يقلّل لقاء المجموعات المخاوف أو وصمة العار المتعلقة بالتعبير عن المشاعر أو طلب المساعدة.



## نصائح إلى داعمي الأقران

عند العمل في المواقف الضاغطة، يكون جميع أفراد الفريق بحاجة إلى دعم بعضهم البعض. ويمكن أن تُساعد النصائح التالية جميع المتطوعين من أجل تقديم دعم الأقران بأفضل الطرق - قد ترغب في استخدام القائمة كجزء من رسائلك أو أن تقوم بتوزيعها كمطبوعة:

### نصائح إلى داعمي الأقران

١. كن متواجداً  
إذا طُلب منك توفير الدعم، حاول أن تكون متواجداً. بالرغم من عدم رغبة الجميع في التحدث، فعادةً ما يحدّ الأشخاص الذين يمرون بتجربة ضاغطة وجود شخص مستعد للمساعدة. وكن متواجداً بشكل غير متطّفل.

٢. قم بإدارة الموقف وحدّد الموارد  
إذا احتاج الأمر، أمّن لطالب المساعدة الأمان والحماية ووفّر له بعض الخصوصية وساعده للحصول على المساعدة التي يحتاجها، مثلاً، وجود طبيب إذا كان المتطوع مصاباً.

٣. قدّم المعلومات  
قم بتزويد الأشخاص بمعلومات دقيقة، إذا كانت لديك، من أجل مساعدتهم على وضع حالتهم في إطار موضوعي وقابل للاستيعاب.

٤. ساعد الشخص من خلال تعزيز قدراته في التحكم في زمام الأمور  
احترم قدرة الشخص على اتّخاذ القرارات وإدارة الموقف. استمع له وادعّمه كزميل متساوٍ لك في اتخاذ القرار. اسمح له بالتعبير عن مشاعره من دون الحكم عليه.

٥. قم بتشجيع الشخص  
قد يشعر بعض الأفراد بالذنب، ويقومون بإلقاء اللوم على أنفسهم أو يفقدون الشعور بتقدير الذات خلال المواقف الضاغطة. شجّع هؤلاء الأفراد على اتخاذ رؤية ايجابية، عن طريق تقديم تفسيرات موضوعية وأفكار بديلة.

٦. حافظ على السريّة  
تُعتبر السريّة حجر الأساس في عملية دعم الأقران. فهي ضرورية لسلامة العملية. لا تشارك قصة صديقك مع الآخرين أو تقوم بتقديم تفاصيل خاصة به للآخرين. وإذا ما طرح المتطوعون الآخرون عليك الأسئلة، بداعي الاطمئنان على زميلهم، اقترح أن يتحدّثوا مباشرةً مع الشخص المعني.

٧. شدّد على عملية المتابعة  
أحياناً يكون من الملائم متابعة الشخص الذي تساعده عن طريق التحدّث إليه بالهاتف أو الاطمئنان عليه شخصياً. كن غير متطّفل عند المتابعة، وقم بالوفاء بأي وعود تتعهّد بها فيما يخص البقاء على اتصال بالمتطوع.



القسم  
٤

الإسعافات  
الأولية النفسية  
للمتطوعين

قد يواجه المتطوعون الذين تعرّضوا للصدمة صعوبات في التفكير بصورة واضحة وفي معرفة ما يقومون به من أجل التأقلم مع الموقف وكيفية مساعدة أنفسهم. قد يضطرب إحساسهم بالوقت وقد يشعرون بالضعف الشديد أو يسيئون فهم ما يقال لهم أو ما يدور حولهم. وقد يستطيع البعض الآخر التأقلم بصورة جيدةً نسبيًا مع الأحداث الضاغطة في حين حصولها، ولكن تتكون لديهم أفكار ومشاعر عنها فيما بعد.

في هذا القسم سوف نقوم بتغطية:

١. ما هي الإسعافات الأولية النفسية؟
٢. تقديم الإسعافات الأولية النفسية: التواصل الداعم والمساعدة العملية
٣. السلوك الأخلاقي
٤. توقيت وكيفية إحالة متطوع يحتاج إلى دعم إضافي.

## ٤.١ ما هي الإسعافات الأولية النفسية؟

الإسعافات الأولية النفسية هي دعم واهتمام، يتم تقديمه للمتطوعين الذين مروا بحادثٍ مؤلمٍ، وهي تضمّ إظهار مشاعر الدفء والتعاطف والاستماع إليهم. كما أنها تضمّ أيضًا جعل المكان الذي يحيط بهم آمن ومساعدتهم في التعامل مع الاحتياجات العملية والمشاكل. ويمكن للمتطوع عن طريق هذا الدعم أن يصبح أقوى وأن يستعيد قدرته على التفكير والاعتناء بنفسه وبالآخرين.

فيما يلي دليل يفسّر خطوة بخطوة كيفية توفير الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين. يمكن استخدامه كمطبوعة للمتطوعين لكي يصحبوها معهم إلى الميدان (إطلع على الأداة: (٢١):

تُعتبر الإسعافات الأولية النفسية حجر الأساس في الدعم المُقدم من حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر للناجين من حالات الطوارئ والأشخاص المتضررين في الصراعات. في هذا الفصل سوف نقوم باستكشاف كيف يمكن أيضًا أن يقوم العاملون والمتطوعون باستخدام الإسعافات الأولية النفسية لدعم بعضهم البعض.

وتضم أنواع الأحداث الضاغطة التي قد يواجهها العاملون والمتطوعون ما يلي:

- مشاهدة حالات وفاة أو إصابات خطيرة أو دمار
- سماع قصص صادمة من الناجين من حالات الطوارئ
- تعرّض المتطوعون للإصابة في أثناء قيامهم بواجبهم
- مواجهة الغضب أو التهديدات أو التعرّض للتعنيف
- سماع قصص عن التعرّض للاستغلال أو مشاهدة إصابات الأطفال
- أن يكونوا هم أو عائلاتهم متأثرين بصورة مباشرة بحالة الطوارئ.

تذكر أن المتطوعين الذين يعملون في الازمات الممتدة قد يتعرّضون بصورة متكررةٍ لقصص وأحداثٍ مأساوية أو قد يعانون من ضغط مزمن.

يستجيب كل شخص بصورةٍ مختلفةٍ للأحداث الضاغطة، وفقًا لقدراتهم الشخصية على التأقلم، وكيفية تلقيهم لما حدث والدعم الذي تلقوه من الآخرين. عندما يمرّ المتطوعون بأحداث مؤلمة للغاية، قد يشعر البعض بالارتباك أو الضعف أو القلق أو الشك أو التشوش. وقد يمرّون باضطراب عاطفي مفاجئ أو حزن أو غضب أو شعور بالعجز أو حتى الشعور باللامبالاة والفتور.

«قامت فتاة عراقية تبلغ من العمر ستة أعوام برسم دوائر حمراء وسوداء مرات عدّة. فقمنا بسؤالها عمّا ترسمه. أجابت «أنا ارسم أخي». وتبيّن أن تلك الفتاة رأت أخاها منفجرًا إلى أشلاء، وكانت ترسمه كما رأته في آخر مرة. لقد شعرتُ بثقلٍ في قلبي وأنا استمع إلى هذه الفتاة، شعرتُ تدريجيًا بالاكْتئاب؛ بالرغم من أنه بالنسبة لي، كان الأمر مجرد قصة، ولكن بالنسبة لها، كان جزءًا من حياتها.»

بشير، ٢٥ عامًا، متطوع في الهلال الأحمر العربي السوري.



## الإسعافات الأولية النفسية: دليل خطوة بخطوة

- تواصل مع المتطوع باعتبارك المشرف عليه أو كمقدم دعم الأقران.
- إذا أمكن أو دعت الضرورة قم بإبعاد المتطوع عن الظروف الضاغطة إلى مكان آمن وقم بالتقليل من تعرضه للمشاهد أو الأصوات أو الروائح المحبطة.
- قم بحماية المتطوع من الأشخاص الآخرين والعاملين أو المتطوعين الفضوليين ووسائل الإعلام.
- تأكد أن المتطوع يتمتع بالدفء بشكل كافٍ وقم بتقديم غطاء له إذا احتاج.
- زود المتطوع بالطعام والسوائل الكافية، ولكن تجنب تقديم الكحول.
- إذا ما احتجت إلى ترك المتطوع، تأكد من وجود شخص آخر ليبقى بجانبه.
- أسأل المتطوع ما إذا كان يشعر بالتعب أو يحتاج إلى مكان للراحة و/ أو مكان يذهب إليه.
- أسأل المتطوع عما حدث واستمع إلى تجاربه ومخاوفه ومشاعره. إذا لم يكن يرغب في الحديث، اجلس بجانبه فقط.
- قم بطمأنة المتطوع بأن ردة فعله متوقعة وطبيعية بالنسبة لما مرّ به.
- أسأل المتطوع عما إذا كان هناك شخص ليعتني به أو شخص يتحدث معه في المنزل. ساعده في الاتصال بأحبائه.
- قدّم معلومات دقيقة عن أين وكيف يمكنه الحصول على خدمات أو موارد محددة.



صورة: ديفيد وبشي

« تقول كريستن براود، من الصليب الأحمر الاسترالي، والتي تم إرسالها إلى نيوزيلندا بعد الزلزال الذي ضرب مدينة كريست تشيرش للمساعدة في وضع برنامج دعم نفسي اجتماعي، وأيضًا لمساعدة موظفي ومنتطوعي الصليب الأحمر: «في أغلب الأحيان، لم تكن

تمتلك مجموعة كريست تشيرش للبحث والإنقاذ الطاقة الكهربائية والماء عندما كانوا يعودون إلى منازلهم في آخر اليوم. وكانوا يعملون كل يوم دون توقف، وقد تأثر بعضهم بصورة كبيرة.» وتشرح أنه من الطبيعي أن يتأثر الأفراد عاطفيًا بشكل كبير تجاه حدث ضخم مثل كارثة طبيعية أو زلزال. «إن كل شخص يشارك يتأثر، وهذا له مفعول ارتدادي، فهو يأخذ معه تأثيره إلى المنزل. وهذا يؤثر على عائلته، وعلى أصدقائه. أعتقد أن إدراج برنامج الدعم النفسي الاجتماعي على الفور، كما كان قادرًا على فعله الصليب الأحمر النيوزيلندي، كان أمرًا مفيدًا للغاية، وساعد على ضمان تعافي موظفيهم ومنتطوعيهم.»

كريستن براود من الصليب الأحمر الاسترالي

## ٤.٢ التواصل الداعم والمساعدة العملية

المتأثر لإعادة بناء شعوره بالثقة والأمان. كن على طبيعتك واطهر دفاء طبيعي واهتمام حقيقي بالمتطوع المتضرر.

### ٢- الاستماع باهتمام

خذ كامل الوقت في الاستماع باهتمام لقصة المتطوع. فغالباً ما يساعد سرده للقصة على الفهم والتصالح مع ما مرّ به. دُع المتطوعون يشعرون بأنك تستمع إليهم عن طريق منحهم الانتباه الصادق. إذا ما كنت تدعم متطوع في موقع الحادث استمع وتحديث معه بهدوءٍ حتى تصل وسائل المساعدة الأخرى.

قم بالتعبير بأنك تستمع باهتمام ليس فقط بالكلمات ولكن أيضاً عن طريق لغة الجسد. فالتواصل غير اللفظي يتضمن الإشارات والحركات وتعابير الوجه والأصوات مثل التنهد واللهاث. ولكل ثقافة طرقها الخاصة للتعبير عن السلوك الملائم، ولكن بصورة عامة، من المهم أخذ ما يلي بعين الاعتبار:

- استدر نحو المتطوع أو واجهه عندما يتحدث.
- اظهر وضعية مفتوحة عن طريق عدم ضمّ الذراعان.
- ابق على مسافة ملائمة بحيث تظهر الاهتمام بدون أن تبدو حميمياً للغاية أو مُلِحاً.
- تجنّب الإشارات أو الحركات الذي ممكن أن تكون مشوشة.
- ابق على اتصال ملائم بالعيون.
- ابد هادئ ومستريح.

### ٣- تقبّل المشاعر

تقبّل ما يقوله المتطوع وتقبّل أفكاره ومشاعره وتفسيره للأحداث. لا تحاول تصحيح الحقائق أو الحكم على روايته لكيفية حدوث الأشياء. فالتفهم الوجداني واحترام الشخص سوف يساعدك على تقبّل مشاعره. والتفهم الوجداني هو القدرة على الرؤية والشعور من وجهة نظر الشخص الآخر، وإظهار الدفاء الشخصي. بغض النظر عن ردّة فعل المتطوع المتضرر، أبد اهتماماً صادقاً وإيجابياً تجاه سلامته وقدر ظروفه.

### ٤- تقديم الرعاية العامة والمساعدة العملية

عندما يمرّ المتطوعون بحالة طوارئ أو عند إصابتهم بصدمة،

يضم تقديم الإسعافات الأولية النفسية بصورة فعالة التواصل الداعم، وكذلك الرعاية العامة والمساعدة العملية. بالرغم أننا نتواصل ونتفاعل مع بعضنا البعض كل يوم، فإن «التواصل الداعم» يُعتبر مهارة تتطلب وعي خاص بكلمات المرء ولغة الجسد الخاصة به وسلوكه وانتباهه تجاه المتطوع المتأثر. ويضم هذا إظهار التفهم الوجداني والتعاطف والاهتمام؛ والاستماع بانتباه وبدون إصدار أحكام، والحفاظ على السريّة.



## أربعة عناصر أساسية للإسعافات الأولية النفسية

خذ تلك العناصر الأربعة الأساسية بعين الاعتبار عند تقديم الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين:

١. البقاء قريباً
٢. الاستماع باهتمام
٣. تقبّل المشاعر
٤. تقديم الرعاية العامة والمساعدة العملية.

### ١- البقاء قريباً

يفقد الشخص الذي يتعرّض لصدمة الشعور الأساسي بالأمان والثقة في العالم بصورة مؤقتة. قد يبدو العالم فجأةً خطيراً أو فوضوياً أو غير آمن بل يمكن أن يفقد المتطوع إيمانه بطيبة البشر. يمكن أن يساعد المشرفون أو مقدمو دعم الأقران المتطوع لاستعادة شعوره بالأمان والثقة عن طريق البقاء بالقرب منه محافظين على هدوئهم، حتى لو كان المتطوع قلقاً أو منفعلاً. كن مستعداً حيث قد يُظهر بعض المتطوعين نوبات عنف مثل الصراخ أو رفض المساعدة. تواصل معه بصورة هادئة أو ابق بالقرب منه، في حال احتاج إلى المساعدة أو رغب في التحدّث عمّا حدث.

وفوق كل ذلك، كن صادقاً وواقعياً وأميناً كي تساعد المتطوع



صورة: فيليبيا كروم، دايلي مونيتور

«أحد أكبر التحديات التي تواجهني هو عندما أخطر بحياتي، أو عندما اضطر إلى العمل في أوقات العصيان، مثل الذهاب للعمل مؤخرًا في أثناء الاضطرابات مشيًا على الأقدام. كإنسان ينتابني شعور مخيف لأنه من الممكن بسهولة أن تصيبي رصاصة طائشة، ولكنني أضع دائمًا هذا الشعور خلفي، وأقوم بالتركيز على إنقاذ أكبر عدد ممكن من الأشخاص. أحيانًا تحدث المآسي عندما لا نتوقع حدوثها، وبالتالي نجد أنفسنا خرجنا في مهام إنقاذ بدون معدات كافية أو دعم لوجستي مناسب.»

مايكل سينجينو، متطوع في الصليب الأحمر الأوغندي الذي «خُلد ذكراه» بعد إنقاذه طفل من منزل يحترق.

بنفسه. بالرغم أن المتطوع الذي مرَّ بحادثٍ ضاغط قد يشعر بالهيرة أو الارتباك أو الضعف في تلك اللحظة، فهو مازال شخصًا له مهاراته وموارده الخاصة به. قم بتشجيعه على استعادة قدراته، وعزز إحساسه بالبرونة وثقته بنفسه. ركز على الأشياء العملية وساعد المتطوع على البدء في تلبية احتياجاته بنفسه.

يكون من المفيد لو استطاع أحد تقديم يد المساعدة في الأشياء العملية. يمكن أن تشمل هذه الأشياء، الاتصال بشخصٍ ما للبقاء مع المتطوع، أو الاهتمام بإحضار أطفاله من المدرسة أو إيصال المتطوع إلى منزله أو مساعدته للحصول على الرعاية الطبية أو توفير أي دعم آخر قد يحتاجه.

تأكد من احترام رغبات المتطوع ولا تأخذ الكثير من المسؤوليات على عاتقك. ولكن، ادعمه لكي يستعيد السيطرة على الموقف، وللأخذ بعين الاعتبار الخيارات المتاحة أمامه لاتخاذ قراراته

## ٤.٣ السلوك الأخلاقي

وتُعتبر السريّة أمراً أساسياً في السلوك الأخلاقي عند تقديم خدمة الإسعافات الأولية النفسية. حافظ على خصوصية ما يبوح لك به المتطوع عن مشاعره وخبراته والتفاصيل الخاصة بوضعه. يبعث الحفاظ على السريّة الاطمئنان في نفوس العاملين والمتطوعين على أن خصوصيتهم محترمة، إذا ومتى احتاجوا إلى الدعم (إطلع على الأداة ٢٣).

عند تقديم الإسعافات الأولية النفسية إلى متطوع متأثر من حادث، إلّتمز بالمعايير الخاصة بالسلوك الأخلاقي. تذكّر قواعد السلوك الخاصة بالعاملين والمتطوعين بالصليب الأحمر والهلال الأحمر. فيجب أن يكون كل من العاملين أو من مقدمي دعم الأقران ممن يقدمون الإسعافات الأولية النفسية محل ثقة ويجب أن يفوا تمامًا بما يعدون به. لا تستغل إطلاقاً العلاقة مع المتطوع المتضرر. إحترم حقّه في اتخاذ القرارات الخاصة به، وكن مستعدّاً للإجابة على الأسئلة التي يطرحها عليك والاحتياجات الخاصة به.

صورة: جمعية الصليب الأحمر السريلاكي



«لقد فقدتُ ابن عمي في التسونامي. لقد كان مقرباً مني جداً. لقد كان أقرب أصدقائي. لم أفهم أبداً كيف فقد حياته في هذا السن الصغير للغاية. لقد غضبتُ جداً من كل شيء. وكنتُ انفجر بالغضب في وجه عائلتي وأصدقائي. وفي أحد الأيام، جاء أجنبي إلى مدرستنا. وتحدّث عن مشاعرنا وكيف نشعر تجاه التسونامي والدمار الذي شهده الكثير منّا. وهنا بدأتُ أفهم ما حدث؛ أيضاً بدأتُ أن أتقبل الأحداث التي مرّت. أنا

أجيد الرسم. وهذا الشخص من الصليب الأحمر طلب منا أن نرسم الأشياء التي نشعر بها على جدران المدرسة. لقد كان ذلك تمريناً جيداً لي لمشاركة مشاعري مع الآخرين. وقد ساعدتني تلك التمارين على التعامل مع غضبي ولأن أكون شخصاً أفضل. فيما بعد ذهبت إلى فرع الصليب الأحمر المحلي عندنا في منطقة جالي وانضمتُ كمتطوع. مساعدة الآخرين تولّد شعور رائع، خاصة عندما تكون مساعدي موجهة لمجتمعي. لقد تطوعتُ خصيصاً في البرامج التي تُقام في المدارس من أجل مساعدة الأطفال الآخرين مثلي الذين يحتاجون إلى فهم الدمار الذي حدث والتأقلم معه.»

سامان تشاندراسيري، متطوع في الصليب الأحمر السريلاكي



«إن أهم شيء بالنسبة لعملية التعافي هو إيجاد الدعم، سواء كان عن طريق الأصدقاء أو العائلة أو مجرد شخص ما تتحدث معه. لقد كان طاقم العاملين والمتطوعين في الصليب الأحمر في كريست تشرش داعمين رائعين لبعضهم البعض وعلى اتصال قوي. فقد كانوا يعرفون ما إذا كان أحدهم ليس بخير ويحضرونه لي. لقد كانت تسود بينهم أجواء عائلية وقد شعرت أنني جزء من هذه الروح.»

كريستن براود، عاملة نفسية اجتماعية في الصليب الأحمر الاسترالي وشاركت في نيوزيلندا بعد الزلزال.

- إذا كان بإمكانهم إيذاء أنفسهم
- إذا ما كانوا يمثلون خطراً على الآخرين.

## ٤.٤ توقيت وكيفية إحالة متطوع يحتاج إلى دعم إضافي

تأكد من عدم ترك المتطوعين المتضررين بشدة بمفردهم. حاول أن تحافظ على سلامتهم حتى مرور ردود الفعل أو حتى تمكّنك من الحصول على مساعدة من المدراء أو المتخصصين.

يجب أن يكون لدى كل جمعية وطنية آلية لإحالة المتطوعين الذين يكونوا بحاجة إلى الدعم من المتخصصين. إذا لم يكن لديك الموارد الكافية، قد يكون من الممكن إقامة اتفاقية مع خدمات الرعاية الصحية المحلية أو المنظمات غير الحكومية المحلية.

في ما يلي، مثلان من حول العالم (الصفحة التالية):

معظم المتطوعين سوف يتعافون بصورة جيدة من المواقف المؤثرة مع مرور الوقت بمساعدة المحيطين بهم والدعم الأساسي المقدم لهم. ولكن، بعض المتطوعين قد يصابون بردود فعل محبطة خطيرة أو قد يستمر اكتئابهم لفترة طويلة بعد مرور الحدث. وعلى الأرجح سوف يحتاج هؤلاء المتطوعون المتضررون للإحالة للحصول على رعاية أكثر تخصصاً، وبالأخص الذين يواجهون الظروف التالية:

- إذا كانوا تأثروا بصورة خطيرة بحيث يصبحون غير قادرين على العمل أو اتخاذ القرارات الحياتية

## بلجيكا

النصبة من أجل الوصول إلى جميع المستجيبين في اليوم التالي للحدث، مع عرض خدمة إمكانية الاتصال بهم لمن يريد التحدث. فيما بعد، ذكر أكثر من ٩٠ بالمائة من المستجيبين بأن الرسائل كانت داعمة. كما كان هناك من يقوم بالاتصال مباشرةً هاتفياً بالمستفيدين ولكن استغرق ذلك وقتاً أطول.

عند توفير الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين وطاقم العاملين، يكون هناك سؤال هام يجب طرحه: «هل يقلقك وضع أحد الزملاء؟» وهذا لأن المستجيبين يميلون إلى نسيان أنفسهم. ويساعد طرح هذا السؤال في تحديد الأشخاص الذين لا يريدون التحدث عن أنفسهم. وعندئذ يتلقون مكاملة غير متطفلة تعرض عليهم التحدث.

تهدف الجلسات التفرغية النفسية الاجتماعية واجتماعات التأمل إلى مساعدة المجموعات على العمل من جديد بشكلٍ مناسبٍ. لا يتم استخدام هذا النوع من الاجتماعات دائماً، ولكنها أحد وسائل التدخل الممكنة من بين وسائل أخرى. فهي تسمح للمجموعة أن ترى الصورة الكاملة للحدث وتعمل على إجلاء سوء التفاهم واستعادة الثقة وتطبيع ردود الفعل وتحديد الدروس المستخلصة ورصد الأشخاص المتضررة التي تحتاج إلى مزيد من الدعم. بالنسبة لمجموعات العاملين والمتطوعين الأقل تضرراً من الأزمة، تُقام لهم اجتماعات جماعية.

يقدم الصليب الأحمر البلجيكي التدريب على الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين. تُسمى دورة التدريب «shokdemper» أو «ممتص الصدمات». وتقوم الدورة (المتاحة للجميع) بتعليم المتطوعين كيفية التعاطي مع الأحداث الحرجة وكيفية العناية بالضحايا وكيفية العناية بأنفسهم. كما تم تقديم نسخة مصغرة من ذلك التدريب إلى العاملين في مجال خدمات التدخل الطبي. كما يتضمن التدريب الأساسي، محاضرة قصيرة عن التأثير النفسي الاجتماعي للأحداث الحرجة.

يمكن للجميع الحصول على خدمة التدخل الاجتماعي للصليب الأحمر بعد حدث طارئ. ويمكن أن يتوقَّر التدخل عند الطلب للمجموعات أو للأفراد. وتقوم مجموعة من متطوعي خدمات التدخل الاجتماعي المدربين بإجراء التدخلات للمجموعات وإقامة الأحاديث الفردية. بعد جلسان أو ثلاث، يصبح باستطاعة المتطوعون أن يعلموا ما إذا كان الشخص بحاجةٍ إلى الإحالة للحصول على الدعم الإضافي أم لا. بالنسبة للمجموعات، يتم عقد جلسات تفرغية واجتماعات تأمل. والهدف هو استعادة الثقة في داخل المجموعة.

جميع المتطوعين والعاملين هم مؤهلين للدعم. وتتوقَّر المعلومات عن الخدمة خلال التدريب وفي المطبوعات الداخلية للجمعية. عندما تكون هناك حاجة لذلك، تتدخل خدمة التدخل الاجتماعي مباشرة. في عام ٢٠٠٩، وبعد الاعتداء المأساوي بالسكاكين على حضانة للأطفال، تم استخدام الرسائل

في المرة الأولى وجد بول صعوبة في التأقلم في منزله بعد مرور عدة أيام على الكارثة. وفي المرة الثانية، كانت المفاجأة. ويتذكر قائلاً، «لقد كنا جميعاً نشعر بالتعب». «إنك تحاول العودة إلى المنزل وتُصاب بصدمات ما بعد الكارثة طوال الوقت، هذا ليس طبيعياً. عُيِّنت مسؤولاً على أحد المواقع ونزلت إلى المركز وكنتُ مستعداً للذهاب. وكانت معي معداتي وذهبتُ لتغيير ثيابي في العربة وعندما أدركت أنني قد نسيت حذائي. لقد نسيتُ حذاء السلامة الخاص بي. قد يكون هذا الأمر بسيطاً للغاية، ولكنه أصابني بالذعر وبتُّ على حافة الانهيار. وُعِدْتُ إلى المركز وقلت لهم، «لا يمكنني البقاء هنا، يجب أن أرحل من هنا». وُعِدْتُ إلى قاعدة الصليب الأحمر وتحدثتُ إلى كريستين، وهذا ما كان مفيداً بالفعل. كان رائع وجود المساعدة عندما احتجتها.»

بول دافينبورت، الذي تطوع بعد الزلازل التي أصابت مدينة كريست تشيرش، نيوزيلندا.



## كولومبيا

وقد تم إجراء بعض الأبحاث على مستوى الفروع بالنسبة للدعم النفسي الاجتماعي المُقدم للمتطوعين، كما كان هناك دراسة عن الصحة النفسية في عام ٢٠٠٨. حيث قامت جمعية الصليب الأحمر الكولومبي بتحديد أدوات لقياس عوامل الخطر وعوامل الحماية في الصحة العقلية.

وتمتلك جمعية الصليب الأحمر الكولومبي مجموعة أدوات نفسية اجتماعية ومجموعة مختارة من المواد والقراءات. كما أنها تمتلك أيضاً مبادئ توجيهية، وقوانين وسياسات تركز على الدعم النفسي الاجتماعي.

وتتضمن سياسة الدعم النفسي الاجتماعي للجمعية بنداً عن الدعم النفسي الاجتماعي المُقدم للمتطوعين. هنا، يوجد مجموعتان مستهدفتان: الأشخاص المتأثرون بحالة الطوارئ أو الكوارث أو العنف أو الذين يعيشون في ظروف هشة، والمتطوعون والعاملون المشاركون في التدخلات الإنسانية. كما أنها توضح أن الدعم النفسي الاجتماعي يجب أن يتناسب مع احتياجات الأشخاص المشاركين في التدخلات الإنسانية، كما يجب على البرنامج أن يدعمهم في أثناء التأقلم مع الظروف الجديدة وأن يعمل على تقوية مهارات التأقلم والتعافي لديهم. وفي السياسة، تلتزم الجمعية الوطنية بالاعتراف بدور وقيمة المتطوعين، كما تلتزم بتقديم الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين وكذلك فرص للتدريب والإرشاد بواسطة متخصصين.

يهدف البرنامج النفسي الاجتماعي في الصليب الأحمر الكولومبي لخدمة المتطوعين وأيضاً العاملين الذين يتقاضون أجور. وتقدم الجمعية الدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ والكوارث، وفي المجالات التي تقع ضمن نطاق البرامج مثل نقص المناعة المكتسبة / الإيدز والعنف المنزلي والنازحين ورعاية المتطوعين. يجب أن تضم جميع فروع جمعية الصليب الأحمر الكولومبي فريق أو شخص يعرف البرنامج ويعمل به، وينتمي إلى الشبكة النفسية الاجتماعية. كما يضم كل فرع أيضاً مجموعة دعم نفسي اجتماعي للمتطوعين والعاملين مهامها إقامة الأنشطة لهم.

يضمّ الدعم النفسي الاجتماعي برنامج «الصحة العقلية للعاملين والمتطوعين في الصليب الأحمر». وفي إطار البرنامج يوجد ثلاث مستويات للتدريب. المستوى الأول هو أساسي، ويركز على التعريف والتوجيه، ويحدد عوامل الخطر المتصلة بالصحة العقلية والإحالة إلى المتخصصين وحملات التوعية. ويركز المستوى الثاني على تقديم المشورة المبنية على المجتمع المحلي، وورش العمل النفسية الاجتماعية والإسعافات الأولية النفسية. والمستوى الثالث يتناول الدعم المتخصص.

يتم لفت انتباه المتطوعين على توفّر الدعم من خلال مجموعات الدعم النفسي الاجتماعي، والتي تعطي معلومات عن البرنامج. ويتم إحالة المتطوعين الذين يحتاجون لمزيد من الدعم المتخصص إلى المتخصصين.



## ما يجب وما لا يجب عمله في التواصل الداعم

يلخص الجدول التالي ما يجب أن تقوله وتفعله، وما يجب ألا تقوله وتفعله في أثناء التواصل بطريقةٍ داعمة مع المتطوعين المتضررين وكيفية الحفاظ على السلوك الأخلاقي:

### ما يجب أن تقوله وتفعله

تذكر أن الشخص المصاب بأزمة يفقد بصورة مؤقتة الشعور الأساسي بالثقة والأمان في العالم. ابق قريباً من المتطوع لمساعدته في الشعور بمزيد من السلامة والأمان.

إبقى هادئاً، حتى لو كان المتطوع الذي تقدم له المساعدة منفعلًا للغاية.

كن مستعداً حيث يمكن أن يُظهر المتطوع عواطف قوية، مثل نوبات غضب عندما يكون في محنة كبيرة.

إستمع بانتباه وعناية بحيث تفهم مخاوف المتطوع وقصته بالكامل.

قم بالاعتراف بحزن المتطوع وتقبل دموعه وشعوره بالفقدان أو المشاعر الأخرى التي يشاركها معك.

كن مرتاح مع الصمت. أبدأ الرغبة في الجلوس بهدوء مع المتطوع إذا ما رغب هو وإذا كان غير مستعد للكلام.

إطرح الأسئلة كلما كان الأمر ضرورياً لتوضيح تجربة المتطوع وما يحتاجه.

تواصل بالعيون، إذا ما كان ملائماً واجعل جسدك في وضع استرخاء، واستعمل وضعية منفتحة.

تقبل مشاعر المتطوع وتفسيراته لما حدث بدون إصدار أحكام.

إذا ما رفض المتطوع المساعدة، أعلمه أنه بإمكانه متى شاء تلقي المساعدة في المستقبل إذا ما أراد.

### ما لا يجب أن تقوله وتفعله

لا تطلب من المتطوع إعادة سرد أي خبرة صادمة مرّ بها بالتفاصيل المملة.

لا تُبد رأيك في موقف المتطوع.

لا تخبر المتطوع عن مشاكلك أو تشاركه قصص الآخرين.

لا تخبر قصة المتطوع للآخرين. احتفظ بما قاله لك بصورة سرّية، إلا إذا كان ذلك ضرورياً للحفاظ على حياته أو حياة شخصٍ آخر.

لا تصحح الوقائع عمّا حدث أو تصورات المتطوع بالنسبة لتسلسل الأحداث.

لا تلمس المتطوع، إلا إذا كنت متأكدًا أن ذلك مقبول بالنسبة له.

# رصد وتقييم دعم المتطوعين



في هذا القسم، سوف نقوم بتغطية:

- ١- وضع النظام
- ٢- تطوير المؤشرات وطرق قياسها
- ٣- الرصد خلال عدة أحداث
- ٤- التقييم والتعلّم

## ٥.١ وضع النظام

نوع المعلومات التي قد ترغب في جمعها يتعلق بالأسئلة الثلاثة التالية:

- ما هو المتوقّر لدينا؟
- كيف يتمّ استخدامه؟
- ما مدى نجاحه؟

### ما هو المتوقّر لدينا؟

وهذا لا يضمّ فقط الأنشطة التي تقوم بتنفيذها كجمعية وطنية (مثل التدريب والتوجيه)، ولكن أيضاً المعرفة والمهارات والممارسات الخاصة بالمتطوعين. لكل فرد طريقته في التأقلم والتعامل مع الضغوط التي يواجهها في حياته. يضيف المتطوعون المعرفة والمهارات إلى عملهم ويمتلك البعض الخبرات النفسية الاجتماعية أو أي خبرات أخرى ذات صلة بالطرق التي يتأقلمون بها ويدعمون بها أقرانهم.

حيث أن دعم المتطوعين هو مسؤولية الجمعية الوطنية، فإن الرصد والتقييم يساعدان على معرفة ما إذا كان الدعم فعّال أم لا وما إذا كان المتطوعون يتلقونه بصورة جيدة ويرونه مفيداً أم لا.

في هذا القسم، سوف نقوم بتغطية كيفية وضع نظام الرصد والتقييم للدعم النفسي الاجتماعي المقدم للمتطوعين وما هي المعلومات ذات الصلة التي يجب أن تعرفها، على سبيل المثال المؤشرات المفيدة وكيفية التأكد من جودة الدعم المقدم في أثناء الأحداث الصغرى والكبرى. تواجه جمعيتك الوطنية على مرّ الوقت ظروف عديدة ومتنوعة، ويساعد نظام الرصد والتقييم على معرفة كيفية تعديل الدعم الذي تقدمه لتلبية الاحتياجات المتغيرة للمتطوعين في حالات الطوارئ.

### لماذا نقوم بالرصد والتقييم؟

- المساءلة - التأكد من أننا مسؤولون ليس فقط أمام المتبرعين والمستفيدين، ولكن أيضاً أمام العاملين والمتطوعين
- الملاءمة - التأكد من أن الدعم الذي نقدمه مفيد للمتطوعين
- الكفاءة - التأكد من أن دعم المتطوع يطبق في الوقت المناسب وبتكلفة معقولة
- الفعالية والتأثير - التأكد من أن الدعم له تأثيره المطلوب على سلامة المتطوعين النفسية
- الاستدامة - التأكد من أن فوائد الدعم مستمرة حتى ما بعد حالة الطوارئ الحالية.



« لقد فقدت الكثير من الأصدقاء في الزلزال. في البداية لم أستطع التأقلم. بكيّت لأيام عدّة. بل حتى أنني فكّرت أنه كان من الأسهل لو كنت أنا أيضاً قضيت في أثناء الزلزال. لقد أردت المساعدة ولكنني لم أجد القوة والشجاعة. كنت أشعر بالذنب. ثم انضممت إلى فريق الدعم النفسي الاجتماعي التابع للصليب الأحمر. لقد كانت أهم تجربة في حياتي. لقد نصجت قمتُ بما لم أقم به أبداً في حياتي. لقد نصجت من الناحية الشخصية من خلال هذا البرنامج.»

ميكرا لانج لوبلان، متطوع في الصليب الأحمر في هايتي.



## الاستراتيجيات الخاصة بجمع معلومات الرصد والتقييم

كيف يمكنك جمع المعلومات التي تحتاجها لوضع النظام الخاص بك؟ التوجّهات التالية سوف تساعدك في معرفة ما يحتاج إليه المتطوعون وما هي الموارد المتاحة حالياً:

١. تحدّث إلى المتطوعين والعاملين والمدراء لديك (على سبيل المثال، في مجموعات التركيز، المقابلات) عن فهمهم وإدراكهم للضغوط التي يتعرّض لها المتطوعون والدعم المتوفّر لهم.

٢. قم بإجراء دراسة مجهولة الأسماء على المتطوعين والعاملين والمدراء لتقييم معرفتهم بشأن الضغوط التي يتعرّض لها المتطوعون والتأقلم معها (إطلع على الدراسة العينة ص.٦٤). قم بعمل جرد للموارد التي لديك حالياً - الأفراد والمواد والتمويل - واكتشف كيف يتمّ استخدام تلك الموارد وفعاليتها حالياً.

من المعلومات التي قمت بجمعها من تلك المصادر المختلفة، سوف تحصل على صورة أوضح لما لديك بالفعل لتؤسس عليه، وما قد تحتاج لتطويره ملء الفجوات.

## كيف يتمّ استخدامه؟

تعتمد كيفية الاستفادة مما هو متوفّر على المعرفة بما هو موجود لدينا (على سبيل المثال، وجود معلومات أو توفّر الدعم) وسهولة الحصول عليه. قد تتواجد استراتيجيات أو بروتوكولات تبدو جيدة على الورق، ولكن قد لا تكون فعّالة، ويعود ذلك ببساطة لعدم استخدامها لها.

## ما مدى فعاليته؟

يساعد التفكير النقدي بشأن فعالية دعم المتطوعين في تعديل الدعم الحالي وإضافة طرق جديدة، وربما ترك طرق أخرى ليست فعّالة - فيما يتعلق بتأثير الدعم على سلامة المتطوعين النفسية وتكلفته مقابل الفائدة منه.

## وضع أسئلة خاصة بالرصد والتقييم

يقدم الجدول التالي بعض الأسئلة التي يمكن استخدامها فيما يتعلق بـ «ما المتوقَّر لدينا»، و«كيفية استخدامه» و«مدى فعاليته» عبر بعض المجالات. يمكن استخدام تلك الأسئلة لوضع أو تقييم نظامك الحالي أو لاستكمال عملية الرصد بعد مرور الوقت.

المجال	الاحتياجات والموارد
المعرفة والمهارات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما يقوم به المتطوعون حاليًا للعناية بأنفسهم وبأفراد الفريق؟</li> <li>• ما الذي يعرفه العاملون والمتطوعون عن الضغوط التي يتعرَّض لها الأفراد والمجموعة وعن كيفية التأقلم معها؟</li> <li>• كم عدد المتطوعين والعاملين الذين تم تدريبهم حتى الآن في دعم الأقران، أو الإسعافات الأولية النفسية أو إدارة الضغوط؟</li> <li>• كيف يتفهم المدراء الضغوط التي يتعرَّض لها المتطوعون؟</li> </ul>
تفهم السلامة النفسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إلى أي مدى يشعر المتطوعون حاليًا بفعالية الدعم المقدم لهم من قبل الجمعية؟</li> <li>• ما نوع الدعم القائم الذي يجده المتطوعون مفيدًا؟</li> <li>• ما هي الأنواع الأخرى من الدعم التي يشعر المتطوعون أنهم بحاجة إليها؟</li> <li>• ما هي الضغوط الأساسية التي يشعر المتطوعون أنهم يواجهونها على سبيل المثال ضغط العمل الشديد، عدم تفهم الدور الذي يقومون به، مواجهة الصدمات في الميدان؟</li> <li>• إلى أي مدى يشعر العاملون والمتطوعون بفعالية عمل الفريق؟</li> <li>• كيف يتفهم المدراء والمشرفون دورهم ومسؤولياتهم في دعم المتطوعين؟</li> </ul>
المواد	<ul style="list-style-type: none"> <li>• هل توجد مواد عن الضغوط وكيفية إدارتها؟</li> <li>• هل توجد مواد تدريبية عن دعم الأقران والإسعافات الأولية النفسية؟</li> <li>• هل توجد بروتوكولات مكتوبة بشأن الإشراف على المتطوعين وإحالة العاملين أو المتطوعين الذين يحتاجون لدعم إضافي؟</li> <li>• هل يتم استخدام المواد المتوقَّرة وتوزيعها على سبيل المثال، هل يعرف المدراء والمشرفون بشأن البروتوكولات والموارد المتاحة حاليًا؟</li> </ul>
الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• كم عدد العاملين والمتطوعين الذين يعملون كداعمي أقران؟</li> <li>• من لديه القدرات الخاصة بالدعم النفسي الاجتماعي في داخل أو خارج الجمعية على سبيل المثال، المستشارون في داخل الجمعية والمتخصصون المحليون من أجل الإحالة؟</li> <li>• هل يوجد عاملون أو متطوعون ذوي خبرة يرغبون في المشاركة بأرائهم وتجربتهم خلال التوجيه أو التدريب للمتطوعين أو مستعدون للعمل وفق «نظام الزملاء»؟</li> <li>• كم عدد المدراء المدربين على الإشراف الداعم والإسعافات الأولية النفسية؟</li> </ul>
الموارد المالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما أنواع الأشياء التي تقوم بها حاليًا والتي هي بدون تكلفة على سبيل المثال، التحدُّث مع المتطوعين عن سلامتهم النفسية في أثناء توجيههم فيما يخص العمل في الجمعية؟</li> <li>• ما هي الاستراتيجيات الأخرى التي تود تطويرها وما هي تكلفتها؟</li> <li>• ما هي الأموال المتوقَّرة لتطوير استراتيجيات أخرى مطلوبة؟</li> </ul>



عند إجراء الدراسة، تذكّر النصائح الهامة التالية:

- إجعل المعلومات سرّية وبدون أسماء. فهذا يؤدّي إلى زيادة عدد من يرغب في الخضوع للدراسة وسوف يزداد صدقهم في الإجابات.
- إجعل الأسئلة بسيطة لتسهيل عملية فهمها والإجابة عليها.
- إجعل الدراسة موجزة بقدر الإمكان لزيادة عدد الراغبين في الاشتراك بها.
- قُمْ بضمّ أسئلة نوعية وأسئلة مبنية على الكمية معًا.
- فيما يتعلق بالأسئلة المبنية على الكمية، تأكّد من أنّ الاستجابة تسير في الاتجاه ذاته لتسهيل التحليل والمقارنة فيما بعد. على سبيل المثال، في الأسئلة التالية، سوف تشير الإجابة رقم «٤»، على أي من الأسئلة المطروحة، دائمًا إلى وجود شيء إيجابي عن المعرفة النفسية الاجتماعية أو المهارات أو الاستراتيجيات الحالية.

## دراسة عينة أساسية مجهولة الأسماء للمتطوعين

تم تصميم الدراسة النموذجية التالية للمتطوعين من أجل استطلاع ما يعرفه المتطوعون حاليًا وما يقومون به، فيما يتعلّق بالضغوط والتأقلم معها ومدى معرفتهم بالدعم المتوفّر من قبل الجمعية الوطنية وتصوراتهم عن ملائمة ذلك الدعم. وهي تضم أسئلة نوعية وأسئلة مبنية على الكمية.

يتم وضع الأسئلة المبنية على الكمية على مقياس من أربع نقاط. يمكن مقارنة النتائج من بين المستجيبين (على سبيل المثال، ربما يقدم معظم أو جميع المستجيبين الإجابة ذاتها على سؤال ما) ويمكن استخدام المجموع الإجمالي لحساب مدى فعالية أو عدم فعالية استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي الحالية. وكلما ارتفع الرقم الذي تحصل عليه في الدراسة، كلما زادت الاستراتيجيات فعالية.

تقدّم الأسئلة النوعية للمتطوعين فرصة للتعبير عن آرائهم أو تقديم اقتراحات لتحسين دعم المتطوعين.



## دراسة عينة للدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين

يشكل المتطوعون جزءًا هامًا من العمل في جمعياتنا الوطنية في حالات الطوارئ. وفي إطار الجهود المبذولة لتحسين الدعم المقدم إلى متطوعينا، فإننا نطلب منكم المشاركة في تلك الدراسة. وسوف يساعدنا هذا في تحسين برنامجنا لدعم سلامتكم النفسية. إن هذه الدراسة مجهولة الأسماء - نرجو عدم كتابة أسمائكم على هذه الورقة.

يُرجى وضع دائرة على الرقم الذي يناسب ما تشعر به إجابةً على السؤال المطروح:

١= أرفض بشدة، ٢= أرفض، ٣= أوافق، ٤= أوافق بشدة

٤	٣	٢	١	١. إنني أعرف جيدًا أنواع الضغوط التي قد أواجهها في أثناء التطوع في حالات الطوارئ.
٤	٣	٢	١	٢. إنني متمكن من التعرف على علامات الضغوط الخطيرة في نفسي.
٤	٣	٢	١	٣. إنني أمتلك استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط التي أواجهها.
٤	٣	٢	١	٤. إنني أعرف كيف أتعرف على علامات الضغوط الخطيرة لدى زميلي في الفريق.
٤	٣	٢	١	٥. إنني أعرف كيف أدمع أعضاء فريقتي خلال الأوقات العصيبة.
٤	٣	٢	١	٦. يهتم مديري أو مشرفي بسلامتي النفسية.
٤	٣	٢	١	٧. يتواجد مديري أو مشرفي إذا ما احتجتُ للتحدث معه.
٤	٣	٢	١	٨. سوف يتواصل معي مديري أو مشرفي إذا ما كنت في محنة.
٤	٣	٢	١	٩. أعرف كيف أحصل على مساعدة إضافية لمواجهة الضغوط من الجمعية، إذا ما احتجت ذلك.
٤	٣	٢	١	١٠. تلقيتُ معلومات عن الضغوط وكيفية التأقلم معها من الجمعية الوطنية.
٤	٣	٢	١	١١. تقدّم هذه الجمعية الوطنية دعم مفيد للمتطوعين في التأقلم مع العمل في حالات الطوارئ.
٤	٣	٢	١	١٢. تمّ الاعتراف بعملتي وتقديره من قِبَل المدير أو المشرف والفرع المحلي.

يُرجى إخبارنا...

ما الذي تقوم به الجمعية الوطنية حاليًا ويساعدك في التأقلم مع الضغوط؟

ما الذي تقوم به الجمعية الوطنية حاليًا ويضرك في التأقلم مع الضغوط؟

ما هي المقترحات التي لديك كي ندعم متطوعينا بصورة أفضل؟

نشكر لك وقتك في الإجابة على هذه الأسئلة!



لقد كان كابوسًا بالنسبة لي. الفيضان في كل مكان. كل ما أتذكر سماعه هو اجرّ... اجرّ... فقدنا كلّ الذي قمنا ببنائه وكسبه. هربت أختي الكبرى وولديها من الفيضان. ما زلت أتذكر كيف طلب منّا زوجي الهرب. احتمينا في مخيم مؤقت، أقامه الصليب الأحمر. كنتُ أبحث عن زوجي. لم يعد منذ ذلك الوقت. رأيتُ جثته بعد يومين. كنتُ قد فقدت صبري تجاه كلّ شيء. ما جدوى الحياة. لقد فقدتُ كلّ شيء. لم تكن لديّ أيّ فكرة عمّا يجب أن أفعله فيما بعد. حتى أنني لم أكن أتناول وجباتي. ولكن ذلك تغيّر كله، وتغيّر تفكيري، وتغيّرت مشاعري بعد أن تعرّفتُ على برنامج الدعم النفسي الاجتماعي. لقد تعرّفتُ على البرنامج من خلال شخص تعرّفتُ عليه في المخيم وأصبحنا أصدقاء. لقد أدركتُ أنني لستُ المرأة الوحيدة التي واجهتُ هذا الموقف. لقد منحني البرنامج قوّة أكبر لمواجهة الحياة. بعد عدة أشهر، أردت التعبير عمّا أدين به للصليب الأحمر، ولهذا أنا اليوم متطوعة في البرنامج.»

رواني واثسالا - متطوعة في جمعية الصليب الأحمر في سريلانكا.

## ٥.٢ تطوير المؤشرات

تضم هذه الجداول في الصفحة التالية كلاً من المؤشرات النوعية والمؤشرات المبنية على الكمية. والمؤشرات الكمية هي الأشياء التي يمكن عدّها، مثل عدد المتطوعين الذين تم تدريبهم أو الذين يستخدمون دعم الأقران. وتقيس المؤشرات النوعية جودة الدعم من وجهة نظر المتطوعين، مثل إلى أي مدى يشعر المتطوعون بفائدة التدريب أو دعم الأقران. وتضم الطرق

يمكن أن يساعدك تطوير المؤشرات على قياس الدعم الذي تقدمه للمتطوعين. وتصف الأداة التالية كيفية تطوير المؤشرات المفيدة من وجهة نظر العاملين والمتطوعين وتتضمن مؤشرات عن سلامة الأفراد والفريق النفسية. كما تقدم الأداة أيضًا إرشادات عن كيفية جمع المعلومات عن المؤشرات بسهولة.



## تطوير المؤشرات

كيف يمكنك تطوير المؤشرات لقياس الدعم النفسي الاجتماعي المقدم للمتطوعين؟ يعتمد اختيار أي مؤشر لاستخدامه في قياس الدعم النفسي الاجتماعي المقدم للمتطوعين على:

- التقييمات الأولية لسلامة المتطوعين النفسية واحتياجاتهم
- كيفية تعريف المتطوعين والعاملين لمصطلح «السلامة النفسية الاجتماعية»
- كيفية تعريف المتطوعين والعاملين لمصطلح «الدعم الجيد».

إن أفضل طريقة لتحديد المؤشرات المفيدة لسلامة النفسية الاجتماعية هي التحدث مع العاملين والمتطوعين للحصول على آرائهم. على سبيل المثال، أسألهم كيف يعرفون ما إذا كان أحد زملائهم يشعر بخير أم لا، وكيف يعمل أعضاء الفريق معًا كمجموعة.

توجد ثلاثة مؤشرات تُستخدم بصورة نموذجية في تدخلات الدعم النفسي الاجتماعي:

- السلامة العاطفية: الثقة بالآخرين والأمل في المستقبل والشعور بالسيطرة على زمام الأمور والثقة بالنفس.
- السلامة الاجتماعية: القدرة على التفاعل، ومساعدة الآخرين، وحلّ المشاكل بفاعلية
- المهارات والمعرفة: تعلّم كيفية إدارة الضغوط التي يتعرض لها المرء أو كيفية دعم الزملاء.

بالنسبة للدعم النفسي الاجتماعي المقدم للمتطوعين، فمن المفيد تطوير المؤشرات التي تعنى بالسلامة النفسية لكل من الأفراد والفريق. يمكن أن تؤثر الضغوط الواقعة على الفرد على عمل الفريق ككل، مثلما يمكن أن يؤثر الخلل في العمل كمجموعة على سلامة الأعضاء والأفراد. يمكن أن يعمل الفريق الجيد كمخفف للصدمات الناتجة عن ضغوط العمل وأن يشكل دعم للمتطوعين. والأمثلة الخاصة بالسلامة النفسية للأفراد والفريق هي:

- الأفراد: مجموع النقاط في الاستطلاع الشخصي الذي يقيس شعور المتطوع تجاه إدارته للضغوط بعد تلقّي التدريب.
- الفريق: نسبة أعضاء الفريق الذين شاركوا في أنشطة دعم الأقران.

ما هي الطرق التي يمكنك جمع المعلومات عن طريقها بشأن المؤشرات؟

خذ بعين الاعتبار الطرق الروتينية الخاصة بجمع المعلومات التي لا تشكل عبئًا على العاملين أو المتطوعين. على سبيل المثال، إذا ما كانت الجمعية الوطنية الخاصة بك تقوم بصورة روتينية بتدريب المتطوعين على وظيفتهم أو تقوم بتوفير المعلومات لهم بشأن الضغوط والتأقلم معها، يمكنك:

- تدوين عدد المتطوعين الذين تلقوا التدريبات.
- جعل المتطوعين يعبئون استمارة في نهاية التدريب لقياس إلى أي مدى تحسنت معرفتهم، وإلى أي مدى أحياوا المواد التدريبية.
- خذ بعين الاعتبار المواد المعطاة خلال التوجيه أو الإعلام.

المؤشرات في كل مرحلة من حالة الطوارئ والمقترحات الخاصة بطرق جمع المعلومات عن المؤشرات.

الأخرى للحصول على المعلومات، سجلات الاجتماعات والدراسات. تقدم الجداول التالية عينة من بعض

## قبل

### عينة من المؤشرات النوعية

- تصورات المتطوع بشأن فائدة المواد الحالية.
- تصورات المتطوع بشأن فائدة التدريب على الضغوط وكيفية التأقلم معها.
- تصورات المشرف عن فائدة التدريب بشأن كيفية دعم المتطوعين.
- تصورات العاملين والمشرفين عن ملائمة خطط الطوارئ. (يمكن الحصول على تلك المعلومة بوسائل عدة - الدراسات المجهولة الأسماء، الأسئلة المفتوحة النهاية والمردود اللفظي والمقابلات ومجموعات التركيز).

### عينة من المؤشرات الكمية

- المواد المتوفرة بشأن الضغوط وكيفية التأقلم معها بالنسبة للمتطوعين (سجل المواد المتوفرة).
- عدد المتطوعين الذين يتلقون معلومات عن الضغوط النفسية وكيفية التأقلم معها في أثناء التوظيف والتوجيه (سجل المعلومات المعطاة).
- عدد المتطوعين والعاملين/ المشرفين المدربين على مواجهة الضغوط والتأقلم معها (سجل التدريبات)
- خطط الطوارئ القائمة وعدد المشرفين الذين يعرفون بوجودها (سجل خطط الطوارئ ومسح لعدد المشرفين).

### قبل حالة الطوارئ

- التوظيف والإختيار
- التوجيه
- الإعلام والتدريب
- التخطيط للطوارئ

## في أثناء

### عينة من المؤشرات النوعية

- تصورات المتطوع عن المصادر الرئيسية للضغوط وإلى أي مدى يتمكن من التأقلم مع حالة الطوارئ الحالية.
- تصورات المتطوع عن الدعم الذي يتلقاه من المشرف وأقرانه.
- تصورات المشرف عن مدى شعوره بالثقة لدعم المتطوعين.
- رضا المتطوع بالنسبة للتدريب الإضافي.
- رضا المتطوع بالنسبة لعملية الإحالة (لمن تمت إحالتهم).
- تصورات المتطوع عن فائدة الدعم النفسي الاجتماعي الإضافي المقدم.

### عينة من المؤشرات الكمية

- عدد المتطوعين الذين يعرفون من أين يحصلون على المساعدة إذا ما احتاجوا إليها (دراسة مجهولة الأسماء).
- عدد اجتماعات الأفراد واجتماعات الفريق التي عقدها المشرفين لدعم المتطوعين (سجل الاجتماعات).
- عدد المتطوعين الذين يتلقون تدريبات إضافية على الضغوط والتأقلم معها (سجل التدريبات).
- عدد مقدمي دعم الأقران المدربين (سجل التدريبات).
- النسبة المئوية لأعضاء الفريق الذين يستفيدون من دعم الأقران (دراسة مجهولة الأسماء).
- عدد الإحالات التي تمت للمتطوعين لتلقي دعم نفسي اجتماعي إضافي (سجل الإحالات).

### في أثناء حالة الطوارئ

- اجتماعات الفريق
- رصد الضغوط النفسية لدى الأفراد والفريق
- الإشراف والتدريب الإضافي
- دعم الأقران والإحالة

## بعد

### عينة من المؤشرات النوعية

- تصورات المتطوع عن الضغوط المستمرة والقدرة على التأقلم معها بعد حالة الطوارئ.
- تصورات المتطوع عن فائدة اجتماعات التباحث.
- تصورات المتطوع عن مدى شعوره بالدعم من الأقران والمشرفين.
- تصورات المتطوع عن مدى شعوره بالتقدير من قبل المشرفين والجمعية الوطنية.
- تصورات المتطوع عن فائدة الدعم النفسي الاجتماعي المقدم.

### عينة من المؤشرات الكمية

- عدد اجتماعات التباحث التي انعقدت (سجل الاجتماعات).
- عدد المتطوعين الذين حضروا اجتماعات التباحث (سجل الاجتماعات).
- عدد المتطوعين الذين استفادوا من دعم الأقران بعد حالة الطوارئ (دراسة مجهولة الأسماء).
- إقامة احتفالات لتقدير المتطوعين (سجل الاحتفالات).
- عدد الإحالات التي تمت لتلقي دعم نفسي اجتماعي إضافي (سجل الإحالات).

### بعد حالة الطوارئ

- تباحث الفريق والأفراد
- تقدير المتطوعين
- دعم الأقران والإحالة

## ٥.٣ متى تتم عملية الرصد

من أن الدعم المقدم لهم كافٍ لمساعدتهم في المحافظة على سلامتهم النفسية. عندما تكون على اتصال مستمر بفريقك، يكون من السهل معرفة متى سوف يحتاج الأفراد لدعم إضافي أو إحالة.

تضم الأحداث الصغيرة حالات طارئة لمرة واحدة، مثل أن يقوم المتطوع (المتطوعون) بمساعدة أسرة منكوبة بسبب حريق أو أحداث قد يتم إصابة المتطوع (المتطوعين) فيها أو تهديده أو أن يشهد شيء صادم بصورة خاصة مثل إصابة خطيرة أو وفاة طفل.

سواء كانت الأحداث صغيرة أو كبيرة، فمن الجيد دائماً جمع العاملين والمتطوعين مع بعضهم لمناقشة ما إذا كان الدعم كافياً أم لا. من المفيد في الغالب إجراء ذلك بعد انتهاء الحدث، مثلاً بعد مرور شهر أو ما شابه.

إن رصد وتقييم دعم المتطوعين عملية مستمرة تضم الفحص والتعلم والتغذية الراجعة للمعلومات التي يتم جمعها لتحسين دعم المتطوعين. كمدير أو مشرف، فأنت تقوم دائماً بمراقبة أو رصد سلامة المتطوعين النفسية. ولكن توجد أوقات أساسية معينة حيث من الهام الاطمئنان على المتطوعين والتأكد من أن نظام الدعم يعمل بصورة جيدة، خاصة عندما تحدث أحداث ضخمة أو صغيرة تتطلب عمل المتطوعين. (إطلع على الأدوات ٢٨ و ٢٩ بشأن النصائح الخاصة برصد دعم المتطوعين في الأحداث الكبرى والصغيرة).

قد تضم الأحداث الكبرى أو المواقف المعقدة متطوعين يساعدون في الاستجابة لكارثة أو حادث عنف يؤثر في عدد كبير من الأشخاص أو موقف أزمة ممتدة. في أثناء تلك المواقف، من الهام الاطمئنان على المتطوعين والفرق بصورة مستمرة للتأكد



## إرشادات خاصة للرصد في أثناء حالات الطوارئ الواسعة النطاق أو المعقدة

فيما يلي نصائح حول عملية الرصد في أثناء حالات الطوارئ الواسعة النطاق أو المواقف المعقدة:

- قم بإعداد المتطوعين للمساعدة في المواقف المعقدة عن طريق إعلامهم عما قد يواجهونه، وحاول التأكد من جهوزيتهم للمهمة.
- في الأزمة الممتدة، قم بعقد اجتماعات إعلامية وجلسات تفرغية يومية، واسأل أعضاء الفريق عن حالهم ومدى تماسكهم.
- قم بعقد اجتماعات إشراف منتظمة للمتطوعين والفريق التي تستجيب في المواقف المعقدة لتوفير الدعم التقني وكذلك الدعم النفسي الاجتماعي.
- اطمئن على أفراد المتطوعين باستمرار واسألهم كيف يتأقلمون وما إذا كانوا بحاجة لدعم إضافي.
- خذ بعين الاعتبار إشراك شخص متخصص في مجال الدعم النفسي الاجتماعي للاطمئنان على الأفراد أو الفرق العاملين في مواقف معقدة للغاية أو مواقف صعبة.
- عند الانتهاء من المساعدة في عمليات الأحداث الكبرى، قم باستغلال الفرصة لتقييم كيفية تأقلم الأفراد الفرق وكيف يرون الدعم:
  - o قم بإجراء دراسة مجهولة الأسماء لمعرفة كيف يتأقلم المتطوعون وما نوع الدعم الذي قُدم لهم وإذا ما كان أفادهم بالفعل.
  - o قم بعقد مجموعة تركيز للسؤال عن الدعم الذي قُدم وكيفية تحسينه في المستقبل.
  - o قم بعقد اجتماع مع مشرفي المتطوعين أو قادة الفرق لسؤالهم عن كيف تأقلم المتطوعون والفرق خلال الأزمة، وما هو الدعم الذي كان الأكثر فائدة وما هو نوع التدريب الإضافي أو المعلومات التي قد يحتاجونها لتحسين دعم المتطوعين في المستقبل.

كانوا بحاجة إليه ولم يتلقوه عندئذ - أو ربما مازالوا يحتاجونه. ومن الهام بصورة خاصة أن يتم ذلك بعد انتهاء حالة الطوارئ الكبرى أو الشاملة.

يمنح الاطمئنان على المتطوعين والمشرفين، بعد مرور بعض الوقت على الكارثة، الفرصة لهم لتفهم الحدث والتفكير في خبرتهم وكيف يمكن أن تكون قد أثرت فيهم. أيضًا يمكنهم تقييم أي دعم تلقوه وكان الأكثر فائدة وما نوع الدعم الذي



## إرشادات خاصة للرصد في أثناء حالات الطوارئ الصغيرة

فيما يلي نصائح حول عملية الرصد في أثناء حالات الطوارئ الصغيرة:

- حاول معرفة ما إذا كانت الأزمة تشمل حوادث خطيرة قد يكون المتطوع أو المتطوعون قد تعرّضوا لها.
  - اطمئن على المتطوع أو المتطوعين لمعرفة كيف كانت خبرتهم وما يشعرون به.
  - اطمئن على المتطوع أو المتطوعين لمعرفة ما إذا كانوا على علم بالدعم المتوفّر أو إذا استخدمونه بالفعل (مثل دعم الأقران أو الدعم النفسي الاجتماعي المتوفّر في داخل الجمعية أو خارجها).
  - إسأل المتطوع أو المتطوعين إذا كانوا يشعرون أن الدعم الذي يتلقونه كافيًا.
  - راقب المتطوع أو المتطوعين الذين اشتركوا في الأحداث الصغيرة لمراقبة سلوكهم وكيف يتأقلمون مع الوضع.
- إذا كان تأثر المتطوع بصورة مباشرة:
- اطمئن عليه بأسرع وقت ممكن لمعرفة كيف حاله.
  - استعد لاستقباله في المكتب عن طريق توفير مساحة هادئة للراحة أو تناول الطعام أو الشراب، و - إذا احتاج الأمر - تقييم طبي أو نفسي اجتماعي متخصص.
  - إعرف ما هو الدعم المتوفّر له في المنزل، وساعده في الاتصال بأحبائه إذا طلب أن يكون معهم.



## ٥.٤ التقييم والتعلّم

إذا كان لديك الوقت والموارد، خذ بعين الاعتبار أيضًا توفير مساحات للمدراء والعاملين والمتطوعين لمناقشة التقرير وتقديم الملاحظات. على سبيل المثال، يمكنك عقد اجتماع لمناقشة «كيف نعمل من أجل تعزيز سلامة المتطوعين النفسية» ووضع خطة للمتابعة مع الاقتراحات الخاصة بالتحسين.

بالإضافة إلى عملية الرصد المنتظمة، من المفيد للجمعية الوطنية الخاصة بك القيام في كل عام بإلقاء نظرة على الدعم الذي توفره لمتطوعيها، وجمع الدروس المستخلصة من الخبرات المكتسبة من العام السابق وتحديد التحسينات التي يمكن إجراؤها. يمكنك الاستفادة من المعلومات التي قمت بجمعها طوال الوقت خلال السنة، مثل التقارير وسجلات الاجتماعات والدراسات، حيث يمكنك ضمّها إلى تقريرك السنوي.

«العناية بالمتطوعين» هو كتيب يحتوي على مجموعة من الأدوات التي تم تطويرها لمساعدة الجمعيات الوطنية، بحيث يمكنها مساعدة متطوعيها - قبل حدوث كارثة وفي أثنائها وبعدها. بالرغم من التركيز على المتطوعين، فإن هذا الكتيب يقدم أيضًا أدوات مفيدة للعاملين. وسواء كنت تنتمي لجمعية كبرى أو صغرى، وسواء كنت تشترك دائمًا في حالات الطوارئ أو كنت تعمل بصورة أساسية من خلال البرامج الاجتماعية، يمكنك ملاءمة المعلومات الواردة في هذا الكتيب وفقًا لاحتياجاتك.

يستضيف الصليب الأحمر الدنماركي مركز الدعم النفسي الاجتماعي:



DANISH  
RED  
CROSS

مجموعة هذه الأدوات مدعومة من الصليب الأحمر النرويجي والصليب الأحمر الفنلندي:



Norwegian Red Cross



Finnish Red Cross

## المركز النفسي الاجتماعي

الاتحاد الدولي

لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

