

التطوع استجابةً لكوفيد-19: المتطوعون العفويون



نيسان (أبريل) 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

التطوع استجابةً لكوفيد-19: المتطوعون العفويون

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

عناية الصليب الأحمر الدنماركي

بليغدامسفيج 27

2100 كوبنهاغن،

www.pscentre.org

psychosocial.center@ifrc.org

تويتر: @IFRC_PS_Centre

فيسبوك: www.facebook.com/Psychosocial.Center

المؤلف: إيا سوزان أكاشا

صورة الغلاف: الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر / ماثيوز بيزاريا

يرجى التواصل مع المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر إذا أردت ترجمة أو تعديل أي جزء من إصدار التطوع استجابةً لكوفيد-19: المتطوعون العفويون
الإشارة المقترحة للمرجع: التطوع استجابةً لكوفيد-19: المتطوعون العفويون. المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، كوبنهاغن 2020.

المركز المرجعي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للدعم النفسي الاجتماعي مستضاف من قبل الصليب الأحمر الدنماركي. نود أن نشكر الصليب الأحمر الدنماركي ووزارة الخارجية الدنماركية على دعمهما هذا الإصدار.

ملاحظة: لقد تم استخدام لغة المذكر في صياغة بعض أجزاء هذا المحتوى لتسهيل العمل، ولكن المحتوى موجه للذكور و الإناث على حد سواء، ما عدا في الأماكن التي تم الإشارة إليها بعدم ذلك.

مرحباً بكم في جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

شكراً لتطوعك مع الصليب الأحمر والهلال الأحمر للاستجابة إلى كوفيد-19. الغرض من هذا المنشور هو تعريفك بالتطوع معنا، والترحيب بك في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وتوفير معلومات أساسية لك حول اكتساب صفة المتطوع. علماً بأننا سنساندك في جميع جوانب عملك متطوعاً. أهلاً وسهلاً بك في مجتمعنا التطوعي.

المتطوعون العفويون

المتطوعون العفويون هم أشخاص لا ينتمون لأية منظمة تطوعية، ومع ذلك يقدمون المساعدة في مراحل الاستجابة أو التعافي من أزمة ما بدون تخطيط مسبق ومستقيض. وغالباً ما ينتمي المتطوعون العفويون إلى المجتمع المتأثر. ما يعد ميزة عظيمة تعين على الاستجابة للأزمة بفضل درايتهم بالواقع القائم على الأرض. ولكن بالمقابل، تجدر الإشارة إلى احتمالية تأثير المتطوعين بمقدار يفوق توقعاتهم جراء انضمامهم في جهود الاستجابة في مجتمعاتهم المحلية المتضررة.

يجب ألا يقل سن المتطوع عن 18 عاماً؛ وعادة ما يعملون بشكل ثنائي أو على هيئة فرق بتوجيه من قائد فريق المتطوعين.

إذا تبين لك في أية لحظة أن التطوع معنا ليس مناسباً لك لأي سبب كان، فيرجى إخطار قائد الفريق بذلك.

المبادئ الأساسية السبعة

المبادئ الأساسية

الإنسانية

عدم التحيز

الحياد

الاستقلال

الخدمة التطوعية

الوحدة

العالمية

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر هو أكبر منظمة تطوعية على مستوى العالم؛ إذ توجد جمعية وطنية للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر في 192 بلد، حيث تقدم المساعدة للأشخاص في المجتمعات المحلية ممن لديهم احتياجات ماسة في حياتهم اليومية، كما نستجيب للأزمات فور وقوعها.

وتتمثل مهمة الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر في مساعدة الحكومات، مع المحافظة على استقلالنا كجمعيات وطنية. علماً بأن شعار الصليب الأحمر وشعار الهلال الأحمر هما شعاران محميان بوصفهما رمزين للمساعدة المحايدة المستقلة. وبناء عليه، فقد يجد المتطوعون أنفسهم في حالة تعاون مع السلطات العامة.

إن ارتداءك شعاراً يفيد تطوعك لدى الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر إنما يعبر عن التزامك بالمبادئ الأساسية السبعة لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ألا وهي: الإنسانية، وعدم التحيز، والحياد، والاستقلال، والخدمة التطوعية، والوحدة، والعالمية. كما ينبغي لك دوماً ارتداء سترة أو قبعة أو هوية تحدد بجلاء أن صاحبها متطوع لدى الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر.

احترام التعليمات

إن اتباع التعليمات الصادرة عن الصليب الأحمر والهلال الأحمر وعن أية سلطات مشتركة في الاستجابة للأزمة؛ مثل الشرطة أو خدمات الحماية المدنية، يعد من أسس العمل التي ينبغي للمتطوعين احترامها؛ فتلك الأطراف مدربة على تقدير الموقف واتخاذ القرارات بشأن السبل المثلى لمسار العمل. أما عدم اتباع التعليمات فقد يهدد مقومات السلامة ويزيد من تعقيداتها أثناء الاستجابة. وعلى ذلك، ينبغي للمتطوعين احترام تسلسل القيادة ومراعاته؛ كما يجب عليك كمتطوع معرفة قائد الفريق قبل الانخراط في أية أنشطة بأي يوم.

السلامة

السلامة من مباحث الاهتمام بالغة الأهمية؛ وتشمل أيضاً سلامتك كمتطوع بالتأكيد. سلامة المتطوعين هي مطلب جوهري حتى يتسنى لهم مساعدة الآخرين؛ فلا تغامر بأي شيء من شأنه تعريض سلامتك أو سلامة الآخرين للخطر، فلذلك عواقب وخيمة. إذا واجهت موقفاً يفتقر إلى مقومات السلامة، فيمكنك التواصل مع قائد الفريق والزلاء وإبلاغهم بما لديك من مخاوف.

التطوع استجابةً لكوفيد-19

يجب الالتزام التام بكل التوجيهات والإشارات الصادرة بخصوص كوفيد-19 عن منظمة الصحة العالمية (WHO) وعن السلطات الصحية الوطنية المحلية. تأكد من مطالعة التحديثات الأخيرة بشأن كوفيد-19 قبل البدء في أية مناوبة أو نشاط جديد.

الاجتماع التوجيهي

ينبغي - دومًا - أن يتلقى المتطوعون إيجازًا توجيهيًا قبل البدء في أنشطتهم. وعلى قائد فريق المتطوعين تقديم تفاصيل حول مكان المهمة وطبيعتها، ويحدد قائد الفريق دورك التطوعي وزملاء العمل في المهمة. كما سيخبرك القائد بموعد الاجتماع بعد الانتهاء من المهمة وبمكانه، وذلك لتتمكن من تقديم تقارير العمل وتسليم أية مواد استخدمتها. نصيبك بتدوين الملحوظات أثناء الاجتماع التوجيهي لتتمكن من تتبع كل المعلومات المذكورة؛ كما ينبغي لك إدراج كل أرقام الهواتف المهمة ضمن قائمة جهات الاتصال على هاتفك، و/أو اكتبها على هذا المنشور.

التكليف بالمهام وحق الرفض

يتولى قائد فريق المتطوعين إسناد المهام إلى مجموعة من المتطوعين. ومن المفيد لقائد الفريق لدى تسجيل المتطوعين أن يعلم ما لديك من مهارات وقدرات، ليتمكن من توظيفها في عملك التطوعي.

لك الحق في رفض أية مهمة تُسند إليك؛ فلا يجوز تكليف المتطوع بمهام في ظروف قد تعرضه إلى العنف أو الخطر. وقد توجد أسباب شخصية تمنع المتطوع من أداء مهام التطوع في توقيت معين. إن الرعاية الذاتية للمتطوعين بالغة الأهمية بالنسبة لنا، ونحن نتفهم عزوف المتطوع عن قبول أية مهمة، وأن ذلك العزوف له أسباب مختلفة، من بينها على سبيل المثال:

- وجود متطوع قريب من محتاجي الدعم أو في موقف مماثل.
- توَعك المتطوع أو احتياجه إلى الراحة.
- صعوبة ظروف المهمة ومتطلباتها.
- المهام المسندة إلى المتطوع تفوق قدراته وإمكاناته.

حماية الأطفال

تحظى حماية الأطفال بأهمية بالغة، خصوصًا وأن الأطفال (الطفل هو كل شخص دون 18 عامًا من العمر) يواجهون الكثير من المخاطر في الأزمات. لذلك، لا بد من تقديم العناية الكافية للأطفال ودرء الخطر عنهم. ويجب على المتطوعين - وفق نصوص القانون ومدونة السلوك - ألا يتسببوا في حدوث أية إساءة أو استغلال أو إصابة لأي طفل.

تجنب الانفراد بالطفل؛ فإذا جالست طفلاً يحتاج إلى التحدث مع بالغ محل ثقة فينبغي لك إيجاد مكان مفتوح تتحدث فيه مع الطفل أمام أعين الآخرين، ولكن بعيداً عن أسماعهم. كما يمكنك التنسيق مع متطوع آخر حتى يوجد متطوعان أثناء التعامل مع الطفل. ولهذا فائدة مزدوجة في تحقيق سلامة الطرفين.

إذا اتصل طفل بخط ساخن للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر للإبلاغ عن أية مخاوف، فينبغي إحالة الاتصال إلى متطوعين سبق تدريبهم على تقديم الإسعافات الأولية النفسية الاجتماعية للأطفال، وعلى حماية الطفل. أما إذا كانت هناك أية مخاوف بشأن سلامة الطفل فيجب على المتطوعين إبلاغ قائد الفريق والسلطات المعنية بذلك.

السرية

يجب على المتطوعين مراعاة سرية البيانات في كل ما يفعلون خلال العمل التطوعي وبعده؛ ويشمل ذلك سرية كل ما رآه المتطوع وسمعه وقرأه. قد يتم إخبارك قصص خاصة ومعلومات شخصية أثناء عملك التطوعي خلال الأزمات، فيجب عليك المحافظة على سريتها وعدم البوح بها خارج إطار العمل والامتناع عن عرضها في وسائل الإعلام. ويجب - على الدوام - طلب موافقة المعنيين على التقاط الصور أو مقاطع الفيديو، إلخ. وتسري قواعد خاصة على من هم دون 18 عاماً، إذ يلزم استصدار موافقة مقدمي الرعاية للتصوير، إلخ. والاستثناء الوحيد من ذلك هو أن تشك عزيزي المتطوع في أن من هو دون 18 من العمر معرض لخطر الإساءة أو الاستغلال أو الإهمال؛ أو إذا أفصح الطفل لك عن وقوع أي من هذه الإساءات، فعليك حينها واجب يتمثل في إبلاغ السلطات المعنية بهذه الإساءات أو الشكوك. وإذا راودك الشك بشأن ما ينبغي عمله، فاستشر قائد الفريق.

دعم الفريق

عادة ما يعمل المتطوعون ضمن ثنائيات حتى وإن تم توجيههم إلى العمل ضمن فريق؛ وهنا تتجلى أهمية مراقبة عافية وسلامة الزملاء في الفريق، فهذه أولوية. أي أن العناية بالذات والآخرين موقوم مهم لنجاح أية عملية. احرص على أخذ استراحات من حين لآخر، وعلى تناول الطعام والشراب خلال المهمة. كما أن أخذ استراحات قصيرة من شأنه تمكين أفراد الفريق من الاستمرار في العمل لوقت أطول.

الأخبار ووسائل التواصل الاجتماعي

لوسائل الإعلام الإخبارية اهتمام لا ينقطع بمجريات الأحداث خلال الأزمات والطوارئ؛ وينطبق هذا على جائحة كوفيد-19. لذلك، ينبغي في تلك الأوقات المحافظة على كرامة كل من يظهر أمام وسائل الإعلام. وينطبق ذلك على الأطفال بصفة خاصة. وللمتطوعين حرية التحدث إلى وسائل الإعلام عما يفعلون، شريطة موافقة قائد الفريق. ومع ذلك، يجب على المتطوعين مراعاة عدم مناقشة أية حالات فردية مع الإعلام، فقد يؤدي ذلك إلى كشف هوية تلك الحالات. ولا بد من طلب الموافقة على التقاط الصور ومقاطع الفيديو وعقد اللقاءات، إلخ، كما أوضحنا؛ أما الموافقة على مشاركة الأطفال بأي شكل إعلامي فمصدرها الوحيد هو مقدمو الرعاية لهم.

تموج وسائل التواصل الاجتماعي حاليًا بالكثير من الأخبار عن الاستجابة لكوفيد-19، وهي معلومات منثورة على الحسابات الشخصية والمنصات العامة. لذا ينبغي مناقشة كيفية (أو قابلية) السماح للمتطوعين باستخدام حساباتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي مع قائد فريقك. ولا بد من الانتباه إلى عدم السماح للمتطوعين - تحت أي ظرف - بالتقاط الصور أو مقاطع الفيديو بغرض الاستخدام الخاص.

لا ضرر ولا ضرار

يجب على الجميع الالتزام بمبدأ "لا ضرر ولا ضرار"؛ حيث يجب على المتطوعين الحرص دومًا على المحافظة على كرامة من يساعدون. وعلى المتطوعين أيضًا التفكير فيما إذا كانت تدخلاتهم تفيد المحتاجين، وما إذا كانت هناك أية دوافع شخصية للتطوع. لذلك، عليك أن تتناقش أية من هذه القضايا مع قائد الفريق.

تقديم تقارير العمل وواجب التبصير

يجب على المتطوعين دومًا تقديم تقارير العمل بما يتيح لقائد العمل التحقق من انتهاء المتطوعين من المهام المسندة إليهم. وتشتمل تلك التقارير عادةً على بيان كيفية تنفيذ المهام، وما تم منها، والمشكلات التي تم مواجهتها أثناء ذلك، وأية مواقف تتطلب مزيدًا من الدعم. كما يمكن للمتطوعين طلب الدعم كلما شعروا بتهديد لسلامتهم الشخصية.

الدعم النفسي الاجتماعي استجابةً لكوفيد-19

الدعم النفسي الاجتماعي أهم ما يكون في الأوقات العصيبة والمحن. يمكنك عزيزي المتطوع أن تتواصل مع من يناضلون للتأقلم مع جائحة كوفيد-19. لذا نقدم لك بعض النصائح التي يمكنك تقديمها للغير:

- تواصل بشكل دائم مع من ترتاح إليه، وذلك عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي، إلخ.
- تواصل مع الأشخاص بانتظام عبر الهاتف، وخصوصًا مع الأطفال والشباب وكبار السن لإبداء الاهتمام والعناية.
- أثناء تحدثك مع آخرين، ساعدوا بعضكم البعض من خلال العرض المتبادل للتجارب الطيبة والقاسية. احرص على إنهاءك للحديث بعرض التجارب الجيدة المحفزة.
- احترم رغبتك أو رغبة من تجري الحديث معه في عدم التحدث عما يمر به.
- احرص قدر المستطاع على نشاطك البدني وتناول وجباتك بانتظام؛ كما عليك أن تحاول تنظيم ساعات نومك، وهذه النصائح بالغة الأهمية خصيصًا للخاضعين للحجر.
- اتبع المشورة المقدمة من السلطات بشأن التعامل مع كوفيد-19.
- لا تطلع على أخبار كوفيد-19 بشكل مستمر؛ بل ينبغي عليك تقليل مدة مطالعتك الأخبار عن الفيروس.
- مشاعر القلق الشديد قد تنتاب العائلة والأصدقاء البعيدين عنك بشأن سلامتك؛ لذلك فإنك قد تتلقى رسائل مستمرة منهم. لذا، ينبغي الاتفاق مسبقًا على مواعيد محددة للتواصل بغرض الاطمئنان (المتبادل) وبما يدفع مشاعر القلق عنهم وعنك أيضًا.

الدعم النفسي الاجتماعي للأطفال

هذه بعض النصائح الممكن تقديمها للمسؤولين عن رعاية الأطفال وعن سلامتهم وعافيتهم:

- الأطفال بحاجة إلى القرب البدني والعاطفي من الأسرة والأصدقاء في أوقات الشدة. وقد يكون ذلك صعبًا إذا كان التوجيه والإرشاد بشأن كوفيد-19 يعني أن كل شخص مضطر لتقليل التواصل عن قرب. لذا خصص مواعيد منتظمة للتواصل مع الأسرة والأصدقاء عبر الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي. وقد تجده من الممتع محاولة إيجاد طرق مختلفة لتعبير عن التحية أو العناق أو المصافحة مع الأطفال دون اتصال جسدي. وذلك من خلال إيجاد حركة تعبر عن العناق، على سبيل المثال.
- تحقق من معرفة الأطفال (صغارًا وكبارًا) بكيفية غسل الأيدي واستخدام معقم الأيدي، ومن تكرار ذلك بانتظام. علم الأطفال كيفية وضع المرفق على الفم أثناء السعال، واحترام التباعد البدني مع الآخرين، وعدم السلام بالأيدي.
- كن هادئًا قدر الإمكان فيما تقوله أثناء تقديم الرعاية، وفي كيفية تصرفك حرصًا على إيجاد بيئة آمنة للأطفال.
- خصص مواعيد محددة لمجالسة الأطفال وأداء أشياء يحبونها؛ مثل الألعاب وغيرها من الأنشطة المحفزة. خصص وقتًا أيضًا لتعليم الأطفال كيفية الجلوس هادئين متأملين بشكل يومي؛ مع إعداد قائمة بالأشياء التي يمكن فعلها خلال تلك الأوقات - مثل القراءة أو الرسم أو الإنصات للموسيقى.
- إذا كان الأطفال يراودهم شعور بالقلق تجاه كوفيد-19، فدرّبهم على تمارين الاسترخاء؛ مثل التمارين البسيطة لتنظيم التنفس.
- تتطلب أسئلة الأطفال حول كوفيد-19 وجود إجابات بسيطة ومحددة؛ واحرص على التزام الصدق والأمانة في إجاباتك دون إثارة الفزع لديهم أو تقديم معلومات مخيفة لهم. بل ينبغي بذل الوقت لشرح الموقف على نحو يناسب أعمارهم ومستوى تطورهم الإدراكي.
- احرص على تقديم المعلومات إلى الأطفال وحمايتهم في الوقت ذاته من التعرض المفرط لرسائل مخيفة من الإذاعة أو التلفاز أو وسائل التواصل الاجتماعي.
- احرص على عدم نقل مخاوفك إلى الأطفال، فذلك يوطّن الخوف لديهم.

مصادر إضافية

يمكن مطالعة مصادر إضافية متعلقة بجائحة كوفيد-19 وخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ومنها ما هو على هيئة بث صوتي (بودكاست)، بالإضافة إلى مصادر أخرى بلغات مختلفة، وذلك على [الموقع الإلكتروني للمركز المرجعي التابع لاتحاد جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر](#). يخضع الموقع الإلكتروني المذكور للتحديث كلما توافرت مصادر جديدة.

<https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

[Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises](#)

[التدريب على الإسعافات الأولية النفسية لكوفيد-19 عبر الإنترنت](#)

[دليل الإسعافات الأولية النفسية لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر](#)

[الإسعافات الأولية النفسية للأطفال - وحدة التدريب رقم\(3\)، ص51-64](#)

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي
لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
عناية الصليب الأحمر الدنماركي
بليغدامسفيج 27
2100 كوبنهاغن،
www.pscentre.org
psychosocial.centre@ifrc.org
تويتر: @IFRC_PS_Centre
فيسبوك: www.facebook.com/Psychosocial.Center