

التدابير الأساسية لرعاية المتطوعين خلال جائحة كوفيد-19: اعتبارات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي



نيسان (أبريل) 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

التدابير الأساسية للجمعيات الوطنية بشأن رعاية المتطوعين خلال جائحة كوفيد-19:
اعتبارات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

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

مأخوذ بتصرف من المواد المقدمة من فريق خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في منطقة آسيا والمحيط الهادئ
صورة الغلاف: الصليب الأحمر الكرواتي

يرجى التواصل مع المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر إذا أردتم ترجمة أو تعديل
أي جزء من إصدار التدابير الأساسية لرعاية المتطوعين خلال جائحة كوفيد-19: اعتبارات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
الإشارة المقترحة للإصدار: التدابير الأساسية للجمعيات الوطنية بشأن رعاية المتطوعين خلال جائحة كوفيد-19: اعتبارات الصحة النفسية والدعم النفسي
الاجتماعي 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.
كما 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
الاماكن التي تم الإشارة إليها بعدم ذلك.

مقدمة

إصدار "التدابير الأساسية لرعاية المتطوعين خلال جائحة كوفيد-19" هو المرجع السريع للجمعيات الوطنية في سبيل تقديم الرعاية الفعالة والدعم الفعال إلى المتطوعين أثناء المراحل المختلفة من الاستجابة إلى كوفيد-19.

يقدم متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر خدماتٍ للمتأثرين بجائحة كوفيد-19 بشتى أنحاء العالم. وينعقد الواجب والالتزام في تلك الظروف على كل جمعية وطنية من أجل رعاية رفاه المتطوعين حسب التوصيف الوارد لذلك في إصدار "تلبية احتياجات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لدى المتأثرين بالصراعات المسلحة والكوارث الطبيعية والطوارئ الأخرى"¹، وفي إصدار "سياسة الحركة الدولية لاتحاد جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بشأن تلبية احتياجات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي"²؛ حيث يتم ذكر احتياجات المتطوعين بوضوح:

"إدراكاً بأن الصحة النفسية والرفاه النفسي الاجتماعي للمتطوعين والموظفين المستجيبين للاحتياجات الإنسانية غالباً ما تتأثر جزاء تعرضهم للمخاطر وللأحداث الصادمة فضلاً عن التعرض لظروف الضغط النفسي، وإدراكاً كذلك لمحورية سلامة الموظفين والمتطوعين وأمنهم وصحتهم ورفاههم في سبيل تقديم خدمات ذات مستوى مستدام من الجودة..."

يتأثر المتطوعون والموظفون بجائحة كوفيد-19 على غرار غيرهم من الأشخاص في جميع أنحاء العالم؛ فقد يراودهم القلق من التعرض للوصم من قبل أسرهم وأفراد مجتمعهم، وقد يخافون من الإصابة بالفيروس أنفسهم. وعلى شاكلة الكثير من البشر، فقد يراودهم القلق من الاضطرار إلى العزلة أو الحجر الصحي، كما قد يخشون فقدان الزملاء والأصدقاء والأقارب. وقد يتأثر المتطوعون عند مشاهدتهم وفاة أحد الأفراد ممن يقدمون لهم الدعم، أو قد يجدون أنفسهم وقد أقعدهم الإجهاد الناتج عن العمل الشاق الذي يبشرونه.

لذا، يجب أن تحوز الجمعيات الوطنية نظماً قوية لرعاية المتطوعين حرصاً على سلامتهم وعافيتهم النفسية. وهذا يعني قدرة الجمعيات الوطنية على تقديم الرعاية والدعم للمتطوعين المشاركين في الاستجابة لجائحة كوفيد-19 بكفاءة. أما إذا لم يتلق المتطوعون الدعم الكافي فقد يشعرون بمؤثرات نفسية من شأنها إحداث تأثيرات سلبية طويلة الأمد على صحتهم النفسية؛ علماً بأن مستوى تأقلمهم يعتمد على مواردهم الشخصية وصمودهم الشخصي، كما يعتمد على الدعم المتاح لهم في المنزل وفي المجتمع ومن الجمعية الوطنية. غير أنه مما يدعو للأسف أن افتقار المتطوعين للدعم يعني تعرضهم للتشتت، بما يُضعف أداءهم ويزيد من معدلات انسحابهم من التطوع.

1 Addressing mental health and psychosocial needs of people affected by armed conflicts, natural disasters and other emergencies https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/CD19-R5-Adopted-MHPSS-need-policy-draft-resolution-FINAL-EN_clean.pdf

2 International Red Cross and Red Crescent Movement policy on addressing mental health and psychosocial needs. (33IC/19/R2) https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/33IC-R2-MH-PSS_CLEAN_ADOPTED_en.pdf

تقدم "سياسة الحركة" وقراراتها إرشادات أكثر تفصيلاً بشأن تلبية احتياجات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. كما أن المصادر الآتية ذكرها متاحة من المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وذلك عبر الرابط التالي <https://pscentre.org/>.

المواد الآتية ذكرها أوثق ما تكون صلة بالاستجابة لكوفيد-19:

- إرشادات بشأن رعاية الموظفين والمتطوعين في الأزمات
 - دليل إلى الإسعافات الأولية النفسية لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ووحدات التدريب
 - الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للموظفين والمتطوعين والمجتمعات أثناء تفشي فيروس كورونا المستجد
 - تقديم الإسعافات الأولية النفسية عن بُعد خلال تفشي كوفيد-19
 - العناية بالمتطوعين. دليل "الاهتمام بالمتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي والاجتماعي"
 - التطوع استجابةً لكوفيد-19: المتطوعون المبادرون
- ينبغي تضمين ميزانية لرعاية المتطوعين في الخطط المتعلقة بالتدخلات أو البرامج المخصصة للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

نبذة سريعة عن الاشتراطات الدنيا لرعاية المتطوعين

المتطوعون:

- مدربون على الإسعافات الأولية النفسية بما يمكنهم من تقديم المساعدة العاطفية والعملية الأساسية
- على اطلاع جيد بحدود الفعل المتعلقة بالضغط النفسي، وكيفية إدارتها، والتأقلم الإيجابي
- توافر معدات الوقاية الشخصية لديهم عند الاحتياج إليها
- لديهم ساعات عمل معقولة، تتخللها فترات راحة.

المديرون:

- يخصصون ما يلزم لتقديم الدعم للمتطوعين من أجل تخفيف أثر العمل للاستجابة إلى كوفيد-19، بما في ذلك تخصيص الأموال اللازمة لنظام دعم فاعل للمتطوعين.

نهج متدرج لاستجابات كوفيد-19 قبل الاستجابة وخلالها والفترة التي تليها

الدعم قبل مرحلة الاستجابة

تشمل تدابير الاستعداد الأساسية قبل ابتداء مرحلة الاستجابة ما يلي:

- التحقق من دراية المتطوعين بحدود قدراتهم قبل الانخراط في عمليات الاستجابة؛ أي حدود خبراتهم ومستوى الضغوط النفسية الحالية لديهم، والكفاءات اللازمة للاستجابة لتفشي المرض.
- تقديم المعلومات عن كوفيد-19، من قبيل وسائل انتقالها وعلاماتها وأعراضها وتدابير الوقاية منها ورعاية المصابين وخيارات العلاج؛ ذلك بأن حيازة معلومات محل ثقة هي وسيلة قوية لتقليل المخاوف والهلع.
- تبصير المتطوعين بحقهم في رفض أية مهام إذا شعروا - لأي سبب - بعدم قدرتهم على تنفيذها.
- تقديم التدريب على تدابير السلامة الشخصية - مثل ارتداء معدات الوقاية الشخصية، والاحترازاات العامة في مواجهة الفيروس.
- توضيح تأثير كوفيد-19 على السلامة النفسية، ومناقشة الوسائل المختلفة التي يمكن للمتطوعين بها مواجهة الحدث المسبب للضغط النفسي، وكيفية تمكينهم من إدارة مخاوفهم وعواطفهم، وكيفية رعاية أنفسهم.
- تقديم معلومات أساسية للمتطوعين عن التطوع، شاملة توصيفاً واضحاً للمهام وجدول العمل المشتملة على الراحة وأيام الإجازة، و"مدونة السلوك" و"سياسة حماية الطفل" المعتمدة لدى الصليب الأحمر والهلال الأحمر، إلخ.
- تدريب المتطوعين على مهارات الإسعافات الأولية النفسية الأساسية؛ وكيفية إدراك ردود فعل الأشخاص للضغوط النفسية، وكيفية الإنصات الفعال، وتقديم المساعدة العملية، والتشجيع على التأقلم الإيجابي.
- مناقشة نظم الدعم المتاحة للمتطوعين، مثل الأسرة والنظراء وأفراد المجتمع التطوعي وقادة الفرق و/أو مشرفيها، والمديرين المباشرين، إلخ...
- وأخيراً، متى كان لدى المتطوع خبرات سابقة مع الجوائح أو سبق له الانخراط في عمليات البحث والإنقاذ، فينبغي سؤال المتطوعين لدى استقبالهم عن كيفية نجاحهم في اجتياز التجارب الصعبة في حالات الطوارئ السابقة.

الدعم خلال مرحلة الاستجابة

الدعم خلال مرحلة الاستجابة

- تلبية الاحتياجات الأساسية للمتطوعين أثناء العمل، مثل متطلبات النقل والمواد والأدوات والحوافز، إلخ.
- التحقق من السلامة الشخصية للمتطوعين على الدوام - وتوفير معدات الوقاية الشخصية عند الاحتياج.
- تنظيم لقاء توجيهي - قبل بدء المهمة - ولقاء آخر - بعد إنهاء المهمة - وذلك بشكل يومي، حيث يتخلل هذه اللقاءات بيان أحدث المعلومات بشأن الاستجابة، والتحقق من رفاه المتطوعين، والعناية بمن يبدون مخاوف خاصة.
- عقد لقاءات دورية مع الفرق يتخللها تمكين المتطوعين من طرح الأسئلة وعرض إنجازاتهم والقاء مقترحاتهم وبث مخاوفهم أو مباحث قلقهم أو التهديدات الموجه إليهم، فضلاً عن تناول المعضلات الأخلاقية، وذلك بأسلوب محاط بمقومات الأمان والسرية.
- إنشاء نظم للإشراف الداعم للموظفين وللمتطوعين.
- تذكير المتطوعين بحقهم في رفض أية مهام تفوق معارفهم أو مهاراتهم أو قدراتهم الشخصية.
- الموازنة بين الموارد والإمكانيات الشخصية من جهة، و المتطلبات العملية والشخصية من جهة أخرى، وحُسن إدارتها، في سبيل التعامل مع بعض المفاهيم المغلوطة مثل اكتساب دور البطل أو البطلة.
- إنشاء نظم دعم الأقران أو نظام للتشاور بين الأقران أو نظام المرافقة التي تتيح رعاية المتطوعين ودعم بعضهم بعضاً.
- توزيع المتطوعين في ثنائيات تجمع بين الخبرة الكبيرة والمحدودة.
- تذكير المتطوعين بنصائح الرعاية الذاتية الأساسية، وتشجيعهم على التأقلم الإيجابي.
- إعداد المتطوعين للمهام الصعبة والعسيرة مثل مشاهدة الاحتضار، وتقديم الدعم للأسر التكلية.
- تكييف جداول العمل للمتطوعين المتأثرين بأزمات.
- تدريب المتطوعين على التعامل مع الفضول الإعلامي حفاظاً على كرامة من تتناولهم وسائل الإعلام.
- تقديم معلومات عن كيفية إدارة الذكريات الصعبة أو الكوابيس أو الصور الذهنية السلبية التي قد تحدث خلال الأيام الأولى للأحداث الحرجة والصعبة.
- تحديد أوقات للراحة والاسترخاء والترفيه.

- الاهتمام بالمتطوعين الذين تظهر عليهم علامات وأعراض الضغوط النفسية الشخصية أو المرتبطة بالعمل، وممن مروا بمشكلات صحة نفسية في السابق أو من يفتقرون للدعم الاجتماعي. وينبغي إحالة هؤلاء إلى الخدمات المناسبة بأسلوب لائق.
- إبداء التقدير لتفاني المتطوعين والتزامهم من خلال توجيه الشكر إليهم على خدمتهم للإنسانية.

الدعم بعد مرحلة الاستجابة

تشمل التدابير الأساسية بعد مرحلة الاستجابة ما يلي:

- عقد جلسات لاستعراض الدروس المستفادة من أجل مناقشة الإنجازات ومشاركة الدروس المستفادة استعدادًا للأحداث المماثلة مستقبلاً.
- مشاركة المعلومات المتعلقة بمكان الاستفادة من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.
- التحقق من دراية المتطوعين بكيفية رصد علامات التعرض للإجهاد لفترات طويلة، سواء على المستوى الشخصي أو عند الآخرين، واللحظة التي يلزم عندها طلب المساعدة.
- إذا دعت حالة المتطوع إلى إدخاله الحجر الصحي، فينبغي مساعدته بعد ذلك على إعادة الاندماج في الأسرة وفريق العمل والمجتمع.
- الحرص على إشراك المتطوعين وإشعارهم بأهميتهم من خلال إطلاعهم الدائم على الأنشطة القائمة في الجمعية الوطنية.
- تنظيم لقاءات شكر وتقدير، وإرسال رسائل التقدير، وتقديم الشهادات أو الحوافز احتفاءً بالمساهمة.

نصائح الرعاية الذاتية الأساسية للمتطوعين

لا تفعل	افعل
لا تقم بمهام تفوق استعدادك	امنح الأولوية لسلامتك الشخصية
لا تضع توقعات أو مطالب غير واقعية من نفسك- لا تلعب دور البطولة	تحقق من سلامتك قبل التطوع
لا تستخدم العقاقير للتغلب على المشاعر العصبية	اعرف حدودك - تحدث إلى قائدة الفريق إذا استشعرت ثقل المهمة على نفسك
لا تنسحب من الشبكات الاجتماعية أو من الأسرة أو محيط الأصدقاء	تذكر دوماً أن الشعور بالقلق أو الخوف أثناء الاستجابة لكوفيد-19 هو ردة فعل طبيعية
لا تكتم مشاعرك ولا تلتزم الصمت إذا كنت تعاني من مشاعر مزعجة، أو إذا انزعجت بسبب شيء ما مرتبط بالعمل التطوعي	خصص وقت للراحة والاسترخاء والهدوء
	تحدث إلى شخص تثق فيه إذا شعرت بغلبة الأحداث عليك
	أطلب الدعم من زملاء أكثر خبرة ومهنية
	أحصل على قسط وافر من النوم، والأكل والنشاط البدني المنتظم
	قم بإدارة عواطفك بأسلوب إيجابي
	تواصل بشكل دائم مع الأسرة والأصدقاء والمحبين
	مارس أنشطة مجددة للنشاط، مثل التأمل أو الصلاة أو الاسترخاء لتجديد طاقتك

مصادر أخرى

يمكن مطالعة مصادر إضافية متعلقة بجائحة كوفيد-19 وخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ومنها ما هو على هيئة بث صوتي (بودكاست) على الموقع الإلكتروني للمركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع لاتحاد جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، بالإضافة إلى مواد أخرى بلغات مختلفة. يخضع الموقع الإلكتروني المذكور للتحديث كلما توافرت مصادر جديدة. <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

إرشادات رعاية الموظفين والمتطوعين في الأزمات

https://pscentre.org/resource-centre?wpv-publication%5B%5D=caring-for-volunteers&wpv_aux_current_post_id=942&wpv_sort_order=asc&wpv_view_count=2301

دليل إلى الإسعافات الأولية النفسية لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/04/PFA-Guide-ARABIC-web.pdf>

الإسعافات الأولية النفسية الأساسية - وحدة التدريب رقم (2)

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/04/PFA-Guide-ARABIC-web.pdf>

الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للموظفين والمتطوعين والمجتمعات في فاشية فيروس كورونا المستجد (باللغة الإنجليزية)

https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf

دليل "الاهتمام بالمتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي والاجتماعي"

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/02/Volunteers-NEWARABIC-FINAL-240615.pdf>

التطوع استجابةً لكوفيد-19: المتطوعون المبادرون

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-in-response-to-covid-19-spontaneous-volunteers>

الإشراف الداعم أثناء جائحة كوفيد-19

<https://pscentre.org/?resource=supportive-supervision-during-covid-19>

مجموعة السلامة لمدة 14 يوماً (باللغة الإنجليزية)

<https://pscentre.org/?resource=14-day-well-being-kit-all-english>

يمكنكم مطالعة مصادر أخرى من الصليب الأحمر في هونغ كونغ بشأن الخاضعين للعزل والحجر، بالإضافة إلى مواد معلوماتية لمجموعات أخرى مستهدفة.

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، مذكرة مختصرة تتناول الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال تفشي فيروس كورونا المستجد 2019، النسخة 1.5

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/interim-briefing>

سلسلة ملفات البث الصوتي (بودكاست) بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي وكوفيد-19

<https://pscentre.org/news-and-events/video>

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