

الاهتمام بالمتطوعين

أدوات الدعم النفسي



المركز النفسي الاجتماعي

www.ifrc.org

الاتحاد الدولي لجمعيات

إنقاذ حياة، تغيير الأفكار.

الصليب الأحمر والهلال الأحمر

مركز إحالة الاتحاد الدولي للصليب الأحمر

للدعم النفسي

الصليب الأحمر الدنماركي

بليجدامسفيج 27

2100 كوينهاجن

الدنمارك

هاتف: +45 35 25 92 00

بريد إلكتروني: psychosocial.centre@ifrc.org

الموقع الإلكتروني: www.ifrc.org/psychosocial

الصفحة الرئيسية: الصليب الأحمر في هايتي

المتطوع النفسي الاجتماعي ديسوليم لافوريت،

الذي تم قتله على يد عصابات في أكتوبر 2011.

أدوات الدعم هذه مهداة له

ولجميع المتطوعين الآخرين الذين يملكون قلب

وعقل إنساني.

الصور: جيروم جريماود / الاتحاد الدولي للصليب

الأحمر



التصميم والإنتاج: KLS Grafisk Hus A/S

رقم الإيداع الدولي: 978-87-92490-10-0

رئيس التحرير: نانا ويديمان

الكاتب: ليزلي سنيدر

المدير: لاسا نورجارد

مراجعة وتنقيح: ويندي آجر

مراجعة: بوني سو، الصليب الأحمر في هونج كونج و

كريستينا راسموسين، الصليب الأحمر في الدنمارك.

شكر حار لجميع المتطوعين في الجمعية الوطنية والعاملين بها ومفوضي الاتحاد الدولي

لصليب الأحمر الذين ساهموا في وضع المعطيات والاقتباسات والصور. تم جمع تقرير عام

2009 الخاص بالدعم النفسي الاجتماعي في الجمعيات الوطنية التسعة عشر المُشار إليه هنا

بواسطة أستا يترا وهو متوافر على شبكة الإنترنت.

وشكرًا لتمويلكم من:

الصليب الأحمر الترويجي والصليب الأحمر الفنلندي

الصليب الأحمر الترويجي والصليب الأحمر الفنلندي

ويستضيف مركز الدعم النفسي الاجتماعي

الصليب الأحمر الدنماركي الصليب الأحمر الدنماركي

يُسعدنا أن نتلقى تعليقاتكم وتقييمكم واستفساراتكم على البريد الإلكتروني

psychosocial.centre@ifrc.org

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

الإلكتروني www.ifrc.org/psychosocial

Nonwegian Red Cross

Finnish Red Cross

Danish Red Cross

الاهتمام بالمتطوعين

أدوات الدعم النفسي الاجتماعي



كينيا: صورة: الاتحاد الدولي للصليب الأحمر



تونس: صورة: الهلال الأحمر التونسي



الكاميرون: صورة: الاتحاد الدولي للصليب الأحمر



النرويج: صورة: ستيفان فوج



“ضع قناع الأكسجين الخاص بك أولاً، قبل ...”

2011: إطلاق نار على الجموع في النرويج وزلازل في نيوزيلندا واضطرابات مدنية في الشرق الأوسط وزلازل ضخمة وتسونامي وذعر نووي في اليابان. جميعها اضطرابات كبرى وأحداث مأساوية، حيث طُلب من الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومتطوعيهم توفير الدعم النفسي الاجتماعي للناجين وأفراد أسر الضحايا. بعض الجمعيات الوطنية كانت مُعدة لذلك؛ وبعضها أدرك أنه ليس كذلك. تدفع مثل هذه الأحداث الجمعيات للتفكير في تحسين درجة الجاهزية لديها.

يقدم العاملون والمتطوعون حول العالم دعم نفسي اجتماعي هام كل يوم. ليس فقط استجابة للكوارث والصراعات المسلحة وحوادث إطلاق النار العشوائية، ولكن أيضًا في البرامج الاجتماعية المخصصة لقاطني الأحياء الفقيرة ومع ضحايا العنف أو الحوادث ومع كبار السن والأشخاص المنعزلون والأشخاص الموصومون بسبب مرض وتعامل مع اللاجئين وطالبي اللجوء السياسي.

رسالة واضحة

خلال ورشة الدعم النفسي الاجتماعي التي عُقدت في الجمعية العامة للاتحاد الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر في جنيف في نوفمبر 2012، تحدث عدد من المنظمات الوطنية عن خبراتهم وعملهم. وكانت رسالتهم واضحة: إننا نحتاج إلى أن نكون أفضل في تدريب وإعداد طاقم العاملين معنا والمتطوعين من أجل أهمية العمل الذي نقوم به لمساعدة المستفيدين منا - وكذلك مساعدة أنفسنا وبعضنا البعض.

ويعتبر دور المتطوعين في حالات الطوارئ معقدًا بصورة متزايدة. ففي حالات الطوارئ، يتعرض العاملون والمتطوعون إلى الصدمات والخسارة والإنهيار النفسي والإصابة وحتى الموت. فقد يجدون أنفسهم في مواجهة مع الناجين في المراحل الأولى من الصدمة والحزن أو يجدون أنفسهم يقدمون للناجين من أحداث العنف عند مقابلتهم للمرة الأولى لهم إلى أشخاص يستطيعون تفهمهم وإعطاء بُعد إنساني لما تعرضوا له من تصرفات غير الإنسانية.

الإسعافات الأولية ليست كافية

يمكن أن يعمل المتطوعون لساعات طويلة في بيئة قاسية مليئة بالكثير من التحديات، وغالبًا ما يُنحون جانبًا احتياجاتهم الشخصية. غالبًا ما يشعرون في نهاية اليوم بعدم قدرتهم على مساعدة المحتاجين في ظل الظروف المأساوية التي يواجهونها. بالإضافة إلى ذلك، يعمل المتطوعون عادة بالقرب من منازلهم والذين بدورهم قد يتعرضون لذات الخسائر والأحزان في عائلاتهم ومجتمعاتهم مثلهم في ذلك مثل من يقومون بدعمهم في المجتمعات المنكوبة. ولا يعتبر التدريب الأساسي للإسعافات الأولية أو كونهم جزء من فريق الاستجابة للكوارث أمرًا كافيًا لإعداد المتطوعين لتلك الخبرات العاطفية.

بالطبع فإنه من الصعب الإعداد لكل نوع من الأحداث وضم كل متطوع. ولكن من الممكن أن الإستعداد لها من حيث دعم وسلامة طاقم العاملين والمتطوعين وكذلك

”فقط عندما تكون في كارثة ستفهم بشكل كامل الحاجة إلى الدعم النفسي الاجتماعي، لكلٍ من المتضررين والذين يساعدونهم.“

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



Photo: Lasse Norgaard

- ذات جدوى لجمعيتك
- ملائمة للهام والمخاطر التي يواجهها المتطوعون لديك، و
- استخدام أفضل لقدرات وموارد جمعيتك.

كما يتوافر أيضًا للجمعيات الوطنية كتيب ”المتطوعون، ليظلوا آمنين“ يقدم الكتيب معلومات موجزة عن المتطوعين، وقامت أمانة الاتحاد الدولي للصليب الأحمر بنشره في أوائل 2012، وهو متوافر أيضًا للمعيات الوطنية.

تذكر، حتى الإجراءات الصغيرة يمكن أن يكون لها تأثير كبير! نأمل أن تكون هذه الأدوات مفيدة لكم في تطوير استراتيجيات دعم نفسي اجتماعي فعالة لمتطوعيكم وفي المحافظة على سلامتهم والتزامهم بالعمل الهام الذي يقومون به.

الإعداد للجوانب الأخرى العديدة للاستجابة للكوارث. ولقد أظهر تقرير عام 2009 مع الجمعيات الوطنية التسعة عشر المشاركة أن إعداد الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين يتم غالبًا بعد حدوث كارثة كبرى، ولكن أغلبهم كان يتمنون لو تم الإعداد لذلك قبل حدوث الكارثة. بمعنى آخر - وكما يُقال يوميًا في الطائرات، ”ضع قناع الأكسجين الخاص بك أولاً، قبل مساعدة الآخرين.“

إجراءات صغيرة وتأثير كبير

سوف تساعدكم هذه الأدوات على فعل ذلك تمامًا. فالمواد الأخرى المتاحة من مركز مراجع الاتحاد الدولي للصليب الأحمر بشأن الدعم النفسي الاجتماعي (مركز الدعم النفسي الاجتماعي) تتناول بصورة أساسية مساعدة المحتاجين، بينما هذه الأدوات تم كتابتها خصيصًا من أجل مساعدة المتطوعين - قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة.

بالرغم أن التركيز على المتطوعين، فإن ”الاهتمام بالمتطوعين“ سوف يقدم أيضًا أدوات مفيدة ليستخدامها طاقم العاملين. سواء كانت جمعيتك كبيرة أو صغيرة، سواء كنتم مشاركون دائمًا في حالات الطوارئ أو كان عملكم بالأساس من خلال البرامج الاجتماعية، يمكنكم استخدام المعلومات الواردة في هذه الأدوات لتناسب مع احتياجاتكم الخاصة.

وتعتبر هذه الأدوات مُلحقًا للكتيب الأساسي ”المتطوعون في حالات الطوارئ“، وسوف يقوم الاتحاد الدولي للصليب الأحمر بنشره مع نهاية عام 2012. وسوف تساعدكم على تهيئة الإرشادات الخاصة بك للدعم النفسي الاجتماعي من حيث:

ستيفن سيبتشر

رئيس صحة منظمات الاتحاد

للصليب الأحمر والهلال الأحمر

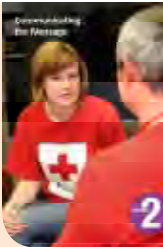
متياس شمال

وكيل عام منظمات الاتحاد الدولي

الدولي

للصليب الأحمر والهلال الأحمر

جدول المحتويات

	1. سهولة التكيف والمخاطرة والمسئولية 9
	1.1. تفهم سهولة التكيف 10
	1.2. المخاطر التي تحيط بسلامة المتطوع 11
	1.3. أن تكون مسئولاً عن سلامة المتطوع 14
	2. إيصال الرسالة 21.
	2.1. تفهم الدعم النفسي الاجتماعي 22
	2.2. " التحدث أثناء السير " - تطوير استراتيجيات الدعم 24
	2.3. إبلاغ المتطوعين 29
	3. دائرة الاستجابة والدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين: قبل وأثناء وبعد حالة الطوارئ 31.
	3.1. استراتيجيات الدعم في كل مرحلة 32
	3.2. مطابقة الموارد والاحتياجات 32
	3.3. الاستراتيجيات الأساسية والإضافية 33
	3.3. دعم الأقران 45
	4. الإسعافات الأولية النفسية الاجتماعية للمتطوعين 49.
	4.1. ما هي الإسعافات الأولية النفسية الاجتماعية؟ 50
	4.2. التواصل الداعم والمساعدة العملية 52
	4.3. السلوك الأخلاقي 54
	4.3. توقيت وكيفية إحالة متطوع 55
	5. مراقبة وتقييم دعم المتطوعين 59.
	5.1. وضع نظام 60
	5.2. تطوير المؤشرات 66
	5.3. متى تتم المراقبة 68
	5.3. التقييم والتعليم 71



يشار إلى الأدوات التالية بالرمز

ويمكن طباعتها من أجل استخدامها في الميدان. www.ifrc.org/psychosocial كما أنها تتوافر أيضًا على شبكة الانترنت على الموقع



10	1. تقوية سهولة التكيف
14	2. علامات التحذير من الإنهاك
19	3. سهولة التكيف بين المديرين والمتطوع
28	4. رسائل إلى المتطوعين
34	5. أنشطة الدعم قبل وأثناء وبعد حالة الطوارئ
35	6. ورقة عمل أ: التوظيف والاختيار
36	7. ورقة عمل ب: التعريف
36	8. ورقة عمل ج: الإيجاز والتدريب
37	9. ورقة عمل د: التخطيط لحالات الطوارئ
37	10. أسئلة بسيطة عن الحالة العاطفية لشخص ما
40	11. تذكير بالعلاج الذاتيللمتطوعين
41	12. ورقة عمل هـ: لقاءات الفريق
41	13. ورقة عمل و: مراقبة الضغوط على الفرد والفريق
42	14. ورقة عمل ز: الإشراف والتدريب الإضافي
42	15. ورقة عمل ح: دعم الأقران والإحالة
44	16. ورقة عمل ط: تأمل الفريق والفرد
44	17. ورقة عمل ي: تقدير المتطوعين
46	18. ورقة عمل ك: دعم الأقران والإحالة بعد حدوث الأزمة
47	19. ورقة عمل ل: استراتيجيات من أجل وضع تصور لدعم الأقران
48	20. نصائح للأقران مقدمي الدعم
51	21. أربعة عناصر أساسية للإسعافات الأولية النفسية الاجتماعية
52	22. أربعة عناصر أساسية للإسعافات الأولية النفسية الاجتماعية
58	23. ما يجب وما لا يجب عمله في التواصل الداعم
61	24. الاستراتيجيات الخاصة بجمع معلومات المراقبة والتقييم
62	25. وضع أسئلة خاصة بالمراقبة والتقييم
64	26. دراسة عينة للدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين
66	27. تطوير المؤشرات
69	28. إرشادات خاصة للمراقبة أثناء حالات الطوارئ المعقدة واسعة النطاق
70	29. إرشادات خاصة للمراقبة أثناء حالات الطوارئ ضيقة النطاق



1
القسم

سهولة التكيف
والمخاطر والمسئولية



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

2011 أكيمي نيتا، ممرضة نفسية اجتماعية في الصليب الأحمر الياباني، بعد الكارثة الثلاثية في مارس

ورود افعالها

إن استجابة لكل شخص للضغط النفسي - سواء كانوا يعانون من مشكلات نفسية أو يظهرون سهولة التكيف - تتأثر بعوامل عديدة، بما في ذلك، طبيعة وحدة الأزمة وشخصية المتطوع وتاريخه الشخصي وأنظمة الدعم المتوافرة. إن المتطوعون المتأثرين بصورة شخصية من الأزمة التي يساعدون يكونون أكثر عرضة لضغط إضافي، ولكنهم - كما هو الحال مع كافة المتطوعين - قد يستفيدون من التدريب والدعم من الأقران والمؤسسة.

وتُسمى العوامل الاجتماعية والنفسية والبيولوجية المتفاعلة والتي تُساعد الأشخاص على سهولة التكيف بالعوامل الوقائية. وهي تعمل على تقليل احتمالية التأثيرات النفسية الحادة عند مواجهة مصاعب أو معاناة. والانتماء إلى عائلة مُحبّة أو مجتمع مهتم والحفاظ على التقاليد

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

- ١ - سهولة التكيف - قدرة الشخص على التكيف في أوقات الشدائد
- ٢ - المخاطر - المخاطر في العمل التي يقوم بها المتطوعين
- ٣ - المسؤولية - مسئولية على مستويات مختلفة لسلامة المتطوعين.

1.1 تفهم سهولة التكيف

سهولة التكيف هي قدرة الشخص على التكيف مع التحديات والصعوبات، واستعادة توازن جديد والاحتفاظ به عندما يتم إحلال الضرر بالتوازن الأول. وهو غالباً ما يوصف بالقدرة على ”امتصاص الصدمات

1

تقوية سهولة التكيف

يمكن للجمعيات الوطنية إيجاد الظروف التي تعمل على تقوية سهولة التكيف في المتطوعين الأفراد وفرق الاستجابة. على سبيل المثال، ضع في الاعتبار هذه الإجراءات:

- تشجيع ظروف العمل المناسبة من خلال السياسات والاستراتيجيات.
- توفير سهولة الحصول على الإرشاد والدعم من المديرين والأقران.
- وضع سياسة تنظيمية بحيث يمكن للأفراد التحدث بصراحة وأن يتقاسموا المشكلات واحترام مبدأ السرية.
- ترتيب اجتماعات منتظمة والتي يتم فيها حضور جميع العاملين و/ أو المتطوعين حيث يتم تقوية مشاعر الانتماء إلى فريق.
- إيجاد ثقافة عملية حيث يكون التجمع معاً بعد حدوث أزمة ما هو الأمر المعتاد، على سبيل المثال، نظام دعم الأقران.
- إظهار الامتنان لعمل المتطوع.

2.1 المخاطر التي تحيط بسلامة المتطوع

عند اختيار تقديم المساعدة في المواقف الصعبة، قد يتعرض المتطوعون إلى التدمير والموت وقصص الفقد والحزن من الناجين، وأحياناً يتعرضون للخطر في موقع الأزمة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الدور البطولي التقليدي للعاملين والمتطوعين في الصليب الأحمر والهلال الأحمر، يشمل توقعات بأنهم غير أنانيين ولا يتعبون وبطريقة ما فهم أبطال خارقون حتى في مواجهة المآسي الكبرى. قد يتجاوز ما يتطلبه الموقف بكثير قدراتهم على المساعدة وفي نهاية اليوم، غالباً ما يشعرون بأنهم لم يقوموا بما يكفي.

ولكن ليس التعرض للصدمة أو الظروف القاسية هما ما يسببان الضغط للمتطوع. فهؤلاء الذين يعملون كمساعدين غالباً ما يجدون معنى في عملهم، ومن خلال ذلك، فإنهم قادرون على التكيف مع المواقف التي يتعرضون لها.

وبدلاً من أن يواجه المتطوعون (والعاملون) أكثر من نوع من الضغط الذي يأتي من ظروف العمل والأمور التنظيمية. لنُلقِ نظرة أكثر قرباً على بعض المخاطر الأساسية على السلامة النفسية

والثقافات وامتلاك اعتقاد ديني قوي أو أيولوجية سياسية قوية تعتبر جميعاً أمثلة للعوامل الوقائية. بالنسبة للمتطوعين العاملين في مواقع حالات الطوارئ، قد تكون العوامل الوقائية الأخرى دافع لمساعدة الآخرين وتشمل نظام دعم اجتماعي جيد والقدرة على ترك العمل والاستراحة والقدرة على منح الدعم واستقباله من قبل أعضاء الفريق.

على سبيل المثال، بعد حوادث التفجيرات وإطلاق النيران في الترويج في يوليو ١١٠٢، قام الصليب الأحمر بتشجيع المتطوعين على التحدث بصراحة عن ردة فعلهم وتم تنظيم ندوات استعلام بصورة منتظمة. تم تنفيذ برنامج خاص لتدريب ومساعدة العاملين والمتطوعين في الأفرع المحلية لتقديم الدعم للشباب المتضررين وأقربائهم العائدين لمنازلهم بعد المأساة.

يعتبر تقديم المعلومات الواضحة عن الدعم المتوافر وسهولة الحصول عليه أمراً ضرورياً. حيث تؤدي معرفة وجود دعم متاح متى كانت ضرورياً، إلى تقديم شبكة أمان للمتطوعين وفرق الاستجابة للطوارئ، حيث أنهم يقومون بالمهام الصعبة الخاصة بمساعدة الآخرين في الأزمات.



هناك طريقة بسيطة “لرؤية” تقدير شخص ما ألا وهي أن يقوم كل يوم قائد الفريق أو المدير أو المفوض بتحية كل شخص بمصافحة والنظر في عيون المتطوعين. فهذا يعطينا فكرة عن ما إذا كان المتطوعين والعاملين بخير أم لا. وبذلك يعرفون أننا نهتم بهم وسوف يبذلون قصارى جهدهم. ففي مدينة دادو، كنت أحضر كل صباح قبل الموعد المحدد لتحية الجميع بالاسم مع مصافحتهم. فأنا أرسلهم ليقوموا بأمور على قدر

”كبير من التحدي بينما أكون أنا مشغولة في العمل المكتبي طوال اليوم، لذا فيجب أن يعرفوا أنني معهم بروحي؟

أيا سوزانا أكاشا، قائدة فريق متطوعي الدعم النفسي في فرقة الأسلحة والتقنيات الخاصة، باكستان.

الاجتماعية للمتطوعين:

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

التعرض لأحداث وقصص صادمة

يكون التعرض لبعض الأمور الفظيعة - مثل المشاهد المروعة للدمار أو الإصابات أو وفاة الأطفال - أمرًا صعبًا على وجه الخصوص لأي مُستجيب. قد يشعر المتطوعون بالذنب عند وفاة شخص ما يقومون بالاهتمام به، ويجب أن يتعايشون مع مخاوفهم بشأن الوفاة والمعاناة بينما يُساعدون الآخرين. قد يعمل بعض المتطوعين بصورة قريبة من الحادث - في "الخطوط الأمامية" لمساعدة من تأثروا حديثًا أو بشدة.

أن تشهد حدثًا صادمًا - أو أن تسمع قصص صادمة وفقدان لناجين - يمكن أن يكون أمرًا مؤلمًا للمتطوع. إضافة إلى كون المتطوعين يأتون من المجتمعات المنكوبة عادة، قد تؤثر الكارثة فيهم أو في عائلاتهم بصورة مباشرة. وقد يكونوا فقدوا أقرباء لهم أو أن تكون ممتلكاتهم قد دُمرت. قد يكون المتطوعون في حاجة إلى ذات احتياجات المساعدة مثلهم في ذلك مثل المتضررين الذين يقدمون لهم يد المساعدة.

توقعات غير واقعية

غالبًا ما يكون إعداد المتطوعين غير جيد فيما يتعلق بردة الفعل

العاطفية لديهم تأثيرها على خبراتهم، عند تقديمهم للرعاية والمساعدة للآخرين. في تعاطفهم مع أولئك الذين يُعانون، يتوقع المتطوعون من أنفسهم إنكار احتياجاتهم الذاتية والعمل بلا كلل. ويقومون بدفع وضعهم ومشكلاتهم إلى الخلفية. على سبيل المثال، قد يشعرون بأنه ليس من المناسب لهم الذهاب إلى منازلهم للراحة بينما فقد آخرون منازلهم، أو أن يستمتعوا برؤية عائلاتهم بينما فقد فيه الناجون أحبائهم. بالطبع، فإن تلك التوقعات غير واقعية ويمكن أن تؤدي بسهولة إلى مستويات عالية من الضغط. يجب أن تتم معالجة احتياجات المتطوعين وردة أفعالهم عند نقطة ما.

طموحات بطولية

إضافة إلى ذلك، إن بعض المتطوعين متحفزين بفكرة أن بإمكانهم "إنقاذ العالم". وعندما لا يستطيعون الوفاء بالاحتياجات الضخمة للمتضررين في كارثة ما، يشعرون بأنهم غير كفء لذلك. كما قد يكون لدى بعض المتطوعين توقعات غير واقعية لما في استطاعة المتطوع عمله للمتضررين. كما قد يكون المتطوعين غير مستعدين لمواجهة مشاعر الإحباط والغضب لدى المتضررين الذين يشعرون بعدم تلبية احتياجاتهم.

ظروف العمل

قد تتسبب ظروف العمل القاسية المرتبطة بحالات الطوارئ إلى وجود ضغط نفسي مزمن لدى المتطوعين. فمن الناحية الجسدية، قد يقومون بأداء مهام صعبة ومرهقة وفي بعض الأحيان خطرة أو يُتوقع منهم (أو هم أنفسهم يتوقعون) العمل لساعات طويلة في ظروف صعبة. قد يجد المتطوعون أنفسهم يعملون في كارثة ممتدة لوقت طويل، وينفصلون عن

لقد كانت الساعة السادسة والنصف أو السابعة مساءً و قد بدأنا البحث في الشارع لنلقي نظرة على البنية التحتية“ ونبحث عن ما إذا كان هناك من هو بحاجة إلى أي مساعدة. لقد كان الأمر سريعًا وغريبيًا - مكللاً بالسواد. لقد كان الأمر أشبه بفيلم. ولكنني بالتأكيد لم أشعر أنها تشبه مدينتنا. وعندما اضطررنا إلى العودة في اليوم التالي، استطعنا رؤية “كم كان الوضع سيئًا بالفعل

بول دافينبورت، متطوع في كريست تشيرش، نيوزيلندا بعد الزلازل



- الإشراف غير المستمر أو غير الكافي
- أن تكون الأجواء في مكان العمل الذي يعمل به المتطوعون غير مُقدّرة حيث لا يتم الاعتراف بجهودهم المبذولة أو تقديرها

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

الإنهاك

يُعرض الضغط المستمر المرتبط بالعمل والناتج عن جميع تلك العوامل المتطوعين إلى مخاطر الإنهاك. والإنهاك هو حالة عاطفية تنتج عن التعرض للضغط لفترة طويلة، وتتميز بالإنهاك العاطفي المستمر واستنفاد الطاقة وضعف الحماس والدافع للعمل وضعف كفاءة العمل والتشاؤم والسخرية.

وقد تم إجراء دراسة عن سلامة المتطوعين الذين ساعدوا بعد إعصار نرجس في دولة ميانمار في عام ٢٠٠٨ بالتعاون مع جامعة يانجون. وقد أظهرت الدراسة أن تقريباً واحد من كل عشر متطوعين كان يشعر

عائلاتهم وحياتهم المنزلية. إذا ما أصبحوا جزءاً من كارثة جماعية - مثل كارثة طبيعية ضخمة - أو إذا ما واجهوا معضلات أخلاقية، فسوف يزداد ضغطهم وإجهادهم.

قد يشعرون بعدم الكفاءة في التعامل مع المهمة أو يشعرون بانهم مثقلون تجاه احتياجات الأشخاص الذين يحاولون تقديم يد المساعدة لهم.

قضايا تنظيمية

تكون للقضايا التنظيمية تأثير ضخم للغاية على الضغط الذي يتعرض له المتطوعين والعاملين وكذلك على سلامتهم. يمكن أن يحدث الضغط عن طريق الأنواع التالية من القضايا التنظيمية:

- توصيف وظيفي غير واضح أو غير موجود أو دور غير واضح في الفريق
- نقص المعلومات عن الأزمة. الإعداد وتقديم المعلومات السيئة للمهمة
- عدم وجود حدود ما بين العمل والراحة

في البداية، شعرت بالتعاطف تجاه الأطفال المُصابين بالصدمة. وبمرور الوقت، بدأ الأمر يتسلل إلي؛ لقد شعرت بالإرهاك “ وكنت أبكي في كل مرة أفكر في الأمر. وقد أثر ذلك الإنهاك على دراستي وعلاقتي بأصدقائي. وقد نصحتني زملائي باللجوء إلى دعم نفسي اجتماعي. وقد ساعدني الدعم النفسي الاجتماعي على فهم الوضع الذي كنت فيه، وأن أتعامل معه بحيث “لا يؤثر فيّ مرة أخرى

أحمد، ٢٤ سنة، متطوع في الهلال الأحمر العربي السوري

3.1 أن تكون مسؤولاً عن سلامة المتطوع

يعمل المتطوعون في إطار عمل المنظمات الوطنية حيث أنهم يقدمون يد المساعدة في الاستجابة لحالات الطوارئ. ويمكن أن يقوم إطار العمل هذا بحماية ودعم المتطوعين، عندما يتفهم كل شخص في النظام مخاطر العمل ويدعم بإيجابية سهولة التكيف والسلامة. ومن ثم، فإن سلامة المتطوعين هي مسؤولية الجميع – المديرين والعاملين والمتطوعين أنفسهم. وبالرغم من ذلك، فإن كل مجموعة لديها مسؤوليات مختلفة وسوف نعمل على تلك المسؤوليات فيما بعد.

وتعتبر إحدى طرق زيادة سهولة التكيف لدى المتطوعين وفرق الاستجابة هي ضمان تفهم الجميع لما هو محتمل أن يواجهوه في حالات الطوارئ وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلامتهم النفسية. فعلى سبيل المثال، إذا لم يتفهم المدير ويُقدّر أهمية دعم العاملين والمتطوعين من خلال مخاطر

باكتئاب حاد أو إنهاك. وقد كان أحد الأسباب هو قلة التقدير. وقد قام الصليب الأحمر في ميانمار باتخاذ خطوة جادة وبدأ في تنظيم مراسم احتفالات تقديراً للمتطوعين، وكذلك بدأ في تشجيع المحاور / الأفرع بأن تكون أكثر وعياً بسلامة المتطوعين وأن تقدم الدعم لمن يحتاج منهم إليه. ومن بين المبادرات كانت مبادرة معرض الصور الدولي الذي يسلط الضوء على عمل ٥٢ من المتطوعين والقصص الخاصة بهم.

ويشير الإنهاك أن عوامل الضغط قد استولت على الشخص وأنه منهك لدرجة أنه غير قادر على تمييز نفسه عن الموقف. وقد ينسى احتياجاته الخاصة للراحة والاسترخاء وفي النهاية يجد أنه لا توجد طاقة متوافرة لديه، ومن ثم لا يوجد دعم يقدمه للآخرين. غالباً ما يكون الشخص المتأثر آخر من يُذكر ما يحدث. ولهذا السبب، من الهام للفريق بالكامل أن يكون لديه القدرة على التعرف على العلامات المبكرة.

2

علامات التحذير من الإنهاك

ابحث عن علامات التحذير من الإنهاك التي من المنتظر أن يقترب المتطوعون منها:

- الأعراض الجسدية، مثل الصداع أو صعوبات في النوم
- تغييرات في السلوك، مثل التعرض للمخاطر أو تناول الكحول بصورة كبيرة
- مشكلات في العلاقات، مثل الغضب السريع أو الابتعاد عن الزملاء
- أن يكون أقل فعالية في العمل أو أن يواجه صعوبات في التركيز
- تنمية شعور سلبي تجاه العمل أو الجمعية أو تجاه المستفيدين أنفسهم
- الاكتئاب العاطفي، مثل الشعور المستمر بالحزن.



المهنة، فإنه لا يخلق بيئة عمل داعمة ومعقولة للفريق.

ثم ينهار نظام الدعم مما يؤثر على الفريق بالكامل. ولتجنب الإنهاك، يجب أن يكون كل فرد مشترك على علم بالحدود الشخصية والعملية وأن يحترم ذلك، وأن يتحمل مسؤولية معاملة بعضهم البعض باحترام. فكل فرد يلعب دورًا في الحفاظ على الفريق وأفراده بصورة صحية وعملية.

تلتزم الجمعيات الوطنية بدعم سلامة المتطوعين قبل وأثناء وبعد الاستجابة لحالة الطوارئ.

وعند تلك النقاط الأساسية، يمكن اتخاذ إجراءات من أجل تقليل احتمال أن يواجه المتطوعين مشكلات تتعلق بالضغط. وعندما يتسلحون بالمعلومات وبالدعم من الجمعية الوطنية، يمكن عندئذ للمتطوعين أن يتمكنوا من:

- معالجة تعرضهم للضغط
- العمل بفعالية في الفريق
- طلب المساعدة في حال احتياجهم لها، و
- الحفاظ على سلامتهم عبر متطلبات العمل

بعد انتهاء الاستجابة، يكون المتطوعون في حاجة إلى تقييم عملهم وإشارات من الآخرين تفيد بأنه قد تم تقييمهم هم وعملهم. فيمكن أن يؤدي التباحث مع المشرف أو الأقران بعد الاستجابة إلى مساعدة المتطوعين في الفهم والتكيف مع خبراتهم.

بالإضافة إلى ذلك، قد يستغرق الأمر بعض الوقت للمتطوعين وطاقم العاملين لمعالجة ما شاهدوه وسمعوه أثناء حدوث الأزمة - وما استطاعوا تقديمه لمساعدة الآخرين وما لم يستطيعوه.

ويكون من المفيد متابعة المتطوعين على مدار الوقت لمساعدتهم في احتياجاتهم للدعم.

قبل الاستجابة لحالة الطوارئ، يتكون التدخل الأساسي من معلومات جيدة وصلبة عن المهام المكلفين بها وعن الضغط وكيفية التكيف مع ردة الفعل العاطفية تجاه المواقف المختلفة. وتعمل مثل تلك المعلومات على إعداد المساعدين على تحري ردة أفعالهم وعرض بدائل للعناية الذاتية واستجابة الأقران.

أثناء الاستجابة للأزمة، فمن الهام تذكر أن احتياجات المتطوعين وطاقم العاملين غالبًا ما تتشابه مع احتياجات من يقدمون لهم يد المساعدة. فإنهم أيضًا يستفيدون من الدعم الذي يقلل من احتمال تطور مشكلات تتعلق بالضغط. وتعتبر البيئة الداعمة أحد العوامل الكثيرة الهامة في تقليل الضغط.



صورة: الصليب الأحمر الاندونيسي

في هذا المجال، قد يحدث خلاف بين العاملين في الدعم النفسي الاجتماعي بشأن ما حدث، ويكون في العادة بسبب التوتر الشديد في العمل. وما قمنا به لحل تلك المشكلة هو أننا جلسنا معًا، وتبادلنا ما “شعرنا به وقمنا بمناقشته بصراحة. عادة ما ينجح ذلك الأمر نورمالا ساتي، متطوعة في الصليب الأحمر الاندونيسي وساعدت في ما بعد كارثة الفيضانات وثورته جبل ميرابي.



الأمر دائماً ما يكون مُتعباً للغاية، بالنسبة لطاقم العاملين، حيث
تكون معاناة ومآسي الناس أمام وجهك طوال الوقت

روزاليند ميريام، الصليب الأحمر الاسترالي، تعمل في بريسبان بعد
الفيضانات في عام ٢٠١١

العاملين علامات ردات فعل خطيرة للضغط أو أي مشكلات عقلية أخرى.
ويجب أن يكون لكل برنامج آلية إحالة للأفراد المحتاجين للدعم من قِبل
مختبرين.

وجميع تلك الإجراءات - قبل وأثناء وبعد - لا تساعد فقط في سلامة
وتعافي المتطوعين باعتبار أنهم أفراد من المجتمع، ولكنها أيضاً تساعد على
وجود الدافع لدى المتطوعين.

بعد النزاع المسلح في عام ١١٠٢، قام الهلال الأحمر الليبي بتسجيل تجارب
بعض المتطوعين هناك. وقد أدركت الجمعية الوطنية أنها لم تكن على
استعداد جيد لمعالجة ردة فعل المتطوعين صغار السن الذين تم إرسالهم
إلى مناطق النزاعات كسائقي سيارات الإسعاف أو مقدمي الإسعافات
الأولية. وقد أدى ذلك الدرس إلى تشكيل برنامج نفسي اجتماعي جديد في
ليبيا، يدعمه عدد من الحركات الشريكة مثل الصليب الأحمر الدماركي
والصليب الأحمر الإيطالي والهلال الأحمر الفلسطيني.

قد يستمر الموقف الشخصي للمتطوعين في الأزمات الطويلة أو الأحداث
الضخمة لأن يكون متحدثاً. فهناك أوقات يُظهر فيها المتطوعين وطاقم



صورة: أوليفر مانياس / الاتحاد الدولي للصليب الأحمر

عندما تقدمت للتطوع في برنامج الدعم النفسي الاجتماعي، كنت مازلت طالب طب. وفور تأهلي، عملت كطبيب في فريق صحي ميداني صغير في القرى المنكوبة في باكستان بعد الفيضانات الضخمة في عام ٢٠١٠. إن أكثر شيء قيم تعلمته كان فن الإنصات. الآن أنا أتفهم قوة الإنصات وأهمية احترام الآخرين. عندما نحترم الآخرين، فإننا نحصل على احترامهم في المقابل. كما أنني تعلمت أيضاً قبول المشاعر في مثل تلك الأوقات المتوترة والصعبة. إنني لا أنحدر من مجتمع قروي، لذا ففي مرات عدة كان الأعضاء الآخرين في الفريق يساعدونني في تفهم المواقف والتواصل مع القرويين الفقراء. لقد ساعدوني لأنني احترمهم. وأنا طبيب أفضل الآن بسبب الوقت الذي قضيته مع فريق الدعم النفسي الاجتماعي

زيشان سزولانجي، متطوع في الهلال الأحمر الباكستاني



سهولة التكيف بين المديرين والمتطوع

يلعب المديرين دورًا هامًا في إيجاد فريق ديناميكي داعم عن طريق إظهار الاهتمام بسلامة أفراد المتطوعين والفريق ككل.

فيمكنهم:

- ضمان وجود ساعات وظروف عمل معقولة للمتطوعين
- إعداد توصيف وظيفي أو توضيح ما هو متوقع
- إعداد وتدريب المتطوعين لمهامهم في المجال
- الاطمئنان على المتطوعين لمعرفة كيفية تكيفهم أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ
- عقد اجتماعات منتظمة للفريق أثناء حالة الطوارئ للاطمئنان على الفريق وتقديم الدعم
- تشجيع أن يتم عمل التطوع من فردين
- وضع دعم الأقران أو أنظمة الأصدقاء
- عرض المعلومات الخاصة بالضغط وتأثيراته
- تشجيع استراتيجيات التكيف الجيدة
- دعم المتطوعين الذين يعانون من أحداث صعبة خاصة
- إظهار التقدير وإعلام المتطوعين بأنهم أعضاء مُقدَّرون في الفريق.

إيصال الرسالة



2 القسم

لقد انضمت إلى الهلال الأحمر، حيث أنني شعرتُ بالحزن لأمتي التي تعاني من فيضانات عام ٢٠١٠. لقد أردتُ“ فعل شيء. لم يكن لدى فكرة عن الدعم النفسي الاجتماعي وفكرتُ أنني سوف أقوم بمناولة طرود الطعام. وفي اليوم الثاني ذهبْتُ مع وفد الدعم النفسي الاجتماعي إلى القرى المدمرة. ورأيتها تقدم الإسعافات الأولية للدعم النفسي لامرأة فقدت ابنها الأكبر في حادث مروي منذ سنوات عدة 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 استخدمه الآن مع العائلة والأصدقاء. توجد مشكلات عدة في مجتمعنا والدعم النفسي الاجتماعي يُساعد في كافة القطاعات. وبالنسبة لي، كمتطوع، فإنه يُعش الروح وأشعر بالراحة عندما أشارك بقصتي

يازير كوازي، متطوع في الهلال الأحمر الباكستاني

1.2 تفهم الدعم النفسي الاجتماعي

يشمل إيصال رسالة توافر الدعم النفسي الاجتماعي وأهميته للمتطوعين استراتيجيات عدة:

- ١- التأكد من أن المتطوعين يتفهمون ماهية الدعم النفسي الاجتماعي
- ٢- تطوير استراتيجيات للتأكد من حدوث الدعم النفسي الاجتماعي
- ٣- إبلاغ المتطوعين عن توافر الدعم وكيفية الحصول عليه.

قد يعني مصطلح “نفسى اجتماعي” أشياء مختلفة لأشخاص مختلفة. ويمكن أن تتأثر الطرق التي يفهم بها المتطوعون هذا المصطلح بلغتهم وثقافتهم وعاداتهم أو التدريب الذي تلقوه عن البرامج النفسية الاجتماعية أو إدارة الضغوط وخبراتهم الشخصية وتاريخهم.

فبعض الأشخاص يفهمون المصطلح بأنه يعني الاستشارة النفسية أو العلاج النفسي، بينما قد يرى الآخرون أنه مخصص فقط للمرضى العقلين. قد يشعر بعض المتطوعين - وحتى بعض من طاقم العاملين أو المديرين - بأن الدعم النفسي يكون فقط للأشخاص الضعفاء أو “الذين لا يستطيعون معالجة ضغوط العمل.” ومازال هناك تحيز ومفاهيم مغلوطة بشأن الدعم النفسي موجودة، ويجب معالجتها بحيث يمكن للمرء أن يتفهم أهميته.

إدارة الضغوط

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 لها الأولوية. وهذا يعني، أن الإدارة وطاقم العاملين أيضًا بحاجة إلى الإيمان بالرسالة التي

ما هو “النفسى الاجتماعي”.

يشير مصطلح “نفسى اجتماعي” إلى شيء يشترك الأفراد فيه جميعًا. فإننا كبشر، نمتلك جميعًا المشاعر والأفكار التي تؤثر في كيفية ردة فعلنا تجاه المواقف الحياتية وكيف نتصل بالآخرين - سواء بطريقة إيجابية أو بطريقة سلبية. ويُعتبر الاعتراف بأن الضغط يمكن أن يؤثر على مشاعرنا وأفكارنا وصحتنا الجسدية وعلاقاتنا هو أساس “الدعم النفسي الاجتماعي ونوعية الحياة.” عندما نكون تحت ضغط معين، مثل ضغط العمل في حالات الطوارئ، فإننا نحتاج إلى الانتباه أكثر إلى الدعم النفسي الاجتماعي لأنفسنا وللجميع.



المدير غير قادر على رؤية الضغط الخاص بها 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. غالبًا ما يفهم المديرون وطاقم العاملين والمتطوعون الذين تلقوا تدريبات

يرسلونها. إن المدراء المباشرين والذين يشعرون بأهمية تنفيذ سياسات الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين . كما أنه من الهام أيضًا أن يفهم المديرون وطاقم العاملين ضغوط العمل الخاصة بهم، وعلى وجه الخصوص في حالات الطوارئ؛ كيف يمكن لتلك الضغوط أن تؤثر في سلامتهم وسلوكهم تجاه الآخرين؛ وما هو الدعم المتوافر لهم. فإذا كان

إذا لم يستطع العاملين والمتطوعين التكيف، يجب عليهم أن “لا يقوموا بذلك العمل. لم تتم مناقشة احتياجاتهم العاطفية. حتى أن بعض العاملين اعترض على تلقي الدعم النفسي الاجتماعي في البداية، قائلاً ”لقد اخترت أن أصبح من المسعفين، وليس عاملاً اجتماعيًا.“ والآن تغير كل ذلك
تشايم رافالويسكي، منسق إدارة الكوارث، ميجان ديفيد أدوم

صورة: كارينا سورينسن



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

- ماذا - ما نوع الدعم الذي يمكن أن نقدمه؟
- من - من هو مقدم الدعم؟ من هم متلقيه؟
- متى - كم عدد المرات وتحت أي ظروف؟

قد تكون السياسات والاستراتيجيات على مستوى الاتحاد الدولي (المستطيل التالي) نقطة البداية.

ما نوع الدعم الذي ستقدمه الجمعية الوطنية الخاصة بك؟

من المحتمل أنك بالفعل تقوم بأشياء كثيرة في التدريب والرعاية العامة للمتطوعين تساعد في دعمهم النفسي الاجتماعي كذلك. هناك العديد من الاستراتيجيات منخفضة التكاليف ويمكن توظيفها بسهولة لنفس النهج الذي تعدده حاليًا وإدارتك للمتطوعين أثناء عملية الاستجابة لحالات الطوارئ. قد تجد في هذه الأدوات استراتيجيات أخرى قد تكون ذات صلة ومفيدة لوضعك، والتي قد تتطلب بعض الاستثمارات في طاقم العاملين أو في الموارد الأخرى.

في التدخلات النفسية الاجتماعية (على سبيل المثال، للمستفيدين) بصورة أفضل ردة الأفعال تجاه الضغوط ويكونوا أكثر حساسية تجاه حاجة الأشخاص للدعم. فهم يكتسبون تفهم أوضح لذاتهم - كيفية ردة فعلهم وما الذي يساعدهم على التأقلم. ويمكن تطبيق ذلك التفهم، ليس فقط لمساعدة أنفسهم في التعامل مع الضغط ولكن أيضًا لمساعدة أقرانهم والمستفيدين.

كما أنه يُساعد على الحفاظ على الرسائل الإيجابية الخاصة بالدعم النفسي الاجتماعي من حيث تمكين جميع المتطوعين من التفهم والقبول.

2.2 التحدث أثناء السير - تطوير استراتيجيات الدعم

لا توجد طريقة واحدة لتطوير الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين. أفرت 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.

الدليل أو السياسة

"سوف يقدم كل من الاتحاد الدولي والجمعيات الوطنية الدعم النفسي بشكل طويل الأمد وملزم ويمكن الاعتماد عليه من أجل ضمان أن الجوانب النفسية لأعمال الإغاثة يتم تنفيذها بصورة احترافية وأنها تُشكّل فارقًا هامًا للسكان والمتطوعين والعاملين المتأثرين بالكارثة."

"يجب أن تضمن الجمعيات الوطنية وجود الامكانية للمتطوعين لتلقي دعم نفسي ملائم ومنهجي."

"تلتزم الجمعيات الوطنية بتحسين جودة المعايير والقدرات والاحتفاظ بالمتطوع وذلك بإيجاد بيئة مُرجحة واجتماعية. وتعني تلك البيئة بتزويد المتطوع بالتدريب والإشراف والتقييم والتقدير المستمران وفرص تطوير التي تتضمن التخطيط وتطوير العمل المشاركين فيه وتوفير الحماية والمعدات والدعم النفسي الاجتماعي ودعم الهيكل المحلي ذا الصلة بالمهام الموكلة إليهم."

موارد الاتحاد

سياسة الدعم النفسي (٢٠٠٣)

التطوع في حالات الطوارئ (٢٠٠٧)

إستراتيجية ٢٠٢٠: تمكين التحرك ١



يستدعي مثل هذا الموقف الكثير من عمل الفريق لإزالة أي احتمال للخطأ. فعمل الفريق هو الفائز! ففي أي مكان في الحالات الطارئة، أعمل بالقرب من رؤسائي في العمل والمتطوعين الآخرين. فإذا كان وقت إخراج الناجين من بين الركاب، أقوم بالمشاركة. فلا يوجد معنى لأن أترك العمل لهؤلاء وأقف في موقف المتفرج. في بوكوتو، كان دوري الأساسي هو “الإسعافات الأولية وأنا واثقة أنني قمت بها بأفضل ما أعرف

ناباجالا فيونا، متطوعة في الصليب الأحمر الأوغندي

المشرفون ليسوا بمفردهم في تلك المهمة. فهم أيضًا يحتاجون إلى دعم المديرين الأعلى وكذلك يحتاجون إلى الوقت والموارد لدعم المتطوعين، لجعل ذلك أولوية. وذلك بإعطاء المشرفين التدريبات الأساسية وليس فقط في دعم المتطوعين ولكن أيضًا في رعاية سلامتهم النفسية. تذكر بأن المتطوعين أنفسهم يُعتبرون موردًا في نظام الدعم النفسي الاجتماعي. فلديهم استراتيجياتهم الخاصة بهم للتعامل مع الضغط ولديهم أفكارهم بشأن نوع الدعم الذي يرغبون به وأي أنواع الدعم سيفيدهم ويفيد فريقهم. يساعد دعم الأقران في توفير شبكة من الدعم، تسهم عملية البناء والانتعاف وتكيف المتطوعين وفريق الاستجابة لحالات الطوارئ.

توجد نقطة هامة أخرى في تحديد من هو المؤهل لتلقي الدعم. وفقًا

أيا كانت الاستراتيجية التي تقرر بناءً عليها، فالأمر المهم هو التأكد من أنك تضم كافة النقاط الخاصة بدائرة الاستجابة - قبل وأثناء وبعد - كي تكون فعالة بحق.

ودائمًا مرحبًا بكم الاتصال بمركز الدعم النفسي الاجتماعي (على العنوان البريدي psychsocial.centre@ifrc.org) أو مدير للصحة من مناطق وأقاليم الاتحاد الدولي للصليب الأحمر للحصول على المزيد من المعلومات حول ما تقوم به الجمعيات الوطنية الأخرى

من - من الذي يقدم الدعم؟ من هم متلقيه ؟

يلعب المشرفون وقادة الفرق دورًا هامًا في إعداد المتطوعين للقيام بعملهم، مع التركيز على سلامتهم ودعمهم وتقدير جهودهم. ولكن



متى يتم تقديم الدعم؟

يجب الأخذ بالاعتبار متى وكم مرة سوف يتم تقديم الدعم، وتحت أي ظروف. وتضم بعض أنواع الدعم الإعداد والتدريب للمتطوعين لفهم المخاطر التي يواجهونها والدعم المتوافر وكيفية الاستخدام الأفضل للوسائل والموارد الذاتية المتاحة.

قم بدراسة جدوى ومميزات توفير ذلك "الدعم المبكر"، بشكل جيد قبل حدوث حالة الطوارئ. إن لم يكن ذلك ممكنًا في حالات الطوارئ الحادة وذلك عندما ينضم متطوعون جدد للمساعدة، قد تظل قادرًا على تقديم إيجاز نفسي اجتماعي استخدام بعض المعلومات مكتوبة أيضًا.

وتضم الأنواع الأخرى من الدعم الإجراءات الروتينية للأفراد والفريق أثناء وبعد حالة الطوارئ. وكلما زاد ذلك التوجه في الثقافة التنظيمية وطريقة في بعض الظروف المعينة، قد يكون من المفيد التخطيط لتقديم

لسياسات الاتحاد واستراتيجياته، فإنه يجب على كافة المتطوعين الحصول على دعم نفسي ملائم ومنهجي كاللزام طويل الأمد ويمكن الاعتماد عليه من قبل الجمعيات الوطنية.

برغم أن ليس جميع المتطوعين بحاجة إلى المستوى نفسه من الدعم، فإنه يتعين أن يتمكنوا جميعًا من الحصول على الدعم الملائم عند الحاجة لذلك.

قد يحصل البعض على الفائدة التي يرجونها من الاجتماعات العادية للفريق أو من دعم الأقران أو من بيئة عمل داعمة بصورة عامة. وقد يتطلب البعض الآخر أكثر من الإشراف الداعم المعتاد أو ربما الإحالة إلى مختصين وكما تُقدّر مواردك. حاول أن تطابق استراتيجيات الدعم المادي مع احتياجات المتطوعين لديك وسياق العمل الخاص بكم.



صورة: أوريكس ميديا

إنه عمل مليء بالضغوط، ولكن الصليب الأحمر يقدم لنا التدريب والفرص لاستقصاء المعلومات ودعم بعضنا البعض. بالنسبة لي، فإن مقابلة المنتفعين تجعلني أشعر بالراحة، خاصة الأطفال، لأنني أتعلم منهم ويجعلونني أضحك. قد يحدث في بعض الأحيان أن أقابل أشخاص مرضى للغاية وعندئذ بالطبع لا أشعر أنني بخير. إن ما أقوم به عند وصولي للمنزل، هو الغناء ومشاركة آلامي مع أطفال، وأصلي لهم، وأكون بخير بعد ذلك

بياسوي فلورا ندلوفو، موظفة تسهيل في الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا
وتعمل مع الأشخاص المصابين بمرض نقص المناعة المكتسبة والإيدز

الاحترافي أثناء أو بعد العمل في حالة طوارئ. على أي حال، حاول أن تكون لديك آلية لتقييم الاحتياجات، والإحالة وتسهيل الحصول عليها لمن يرغبون في ذلك. في بعض السياقات، قد يستطيع المتطوعون الحصول على دعم احترافي سري مباشرة، وذلك من خلال المعلومات والموارد المتوفرة من الجمعية الوطنية.

في سوريا، عرض على المتطوعين الذين يعملون في النزاع عقد جلسات تهدئة بعد ظهر كل يوم جمعة. وكانت تلك الجلسات مخصصة لمجموعات من المتطوعين وتم تزويدها بأطباء نفسيين محترفين، كما قاموا أيضاً بعرض خدمات الاستشارة لمن بحاجة إليها.

عمل الفرق والمشرفين كلما زاد احتمال تنفيذها بدون مجهود إضافي كبير.

دعم نفسي اجتماعي إضافي للمتطوعين. على سبيل المثال، بالنسبة للمتطوعين العاملين وجهًا لوجه مع ناجين متضررين بشدة أو يواجهون الموت أو يعملون لساعات طويلة في كارثة تستغرق وقتًا طويلاً، قد يكون من المفيد أن يتم عقد اجتماع عادي إجباري للفرق أو إشراف داعم أو اجتماع تباحثي أو اجتماع للتعبير عن المشاعر في نهاية العملية. قد يكون من المفيد وجود استشاري دعم نفسي اجتماعي في تلك الاجتماعات لدعم المشرف وإعطاء دعم إضافي للأفراد أو الفريق كلما دعت الحاجة.

وضع بعض إجراءات الدعم النفسي الاجتماعي بصورة إجبارية، بدلاً من أن تكون "عند الطلب"، تساعد على تسهيل طلب الدعم من قبل المتطوعين.

إنه من الهام تذكر أن ليس كل فرد يرغب أو يحتاج الدعم على المستوى

أصبح بعض الأطفال يتعاملوا معي بصورة سلبية. وفي بعض الأحيان، قد يتجهمون في وجهي ويرفضون التعامل معي. وعندما سألت الطبيب النفسي، أخبرني أن الأطفال قد يشعرون بالغيرة من أنني أولى اهتمام أكبر بأحد الأطفال دون الآخرين. وقد نصحتني الطبيب أن أقوم بتغيير الطريقة التي أنفذ بها الأنشطة وطريقة تعاملهم مع هذه الفئة العمرية

مهند، ٢٣ سنة متطوع الهلال الأحمر العربي السوري

إن لدينا ذلك الكتيب عن التكيف مع الأزمات الشخصية وهو بالفعل كتاب عبقرى. لقد كن دائماً أحاول وأؤكد من “أنني أوزع بقدر ما أستطيع منه. فهذا من الأشياء التي يمكن أن يكون لها تأثير مستمر وطويل في المستقبل. وأقول للناس، “احتفظوا به في مكان ظاهر بحيث يمكنكم الوصول إليه وقراءته.” وسوف يقرءونه في المرة الأولى وسوف يعتقدون، “هذا رائع”، ولكن، سوف ينسونه بعد خمس دقائق لأن عقولهم بسيطة. ولكن كلما قرأه المزيد من الناس، كلما تمكنا من مساعدة أنفسهم ومساعدة الآخرين. فالمهم هو الشفاء على المدى الطويل

روزاليند ميريام، متطوعة بالصليب الأحمر الاسترالي



رسائل إلى المتطوعين

قد ترغب في تغطية المعلومات التالية في رسائلك:

- أهمية سلامة المتطوع النفسية الاجتماعية بالنسبة لجمعيته الوطنية
- الضغوط المحتملة للوظيفة وردة الفعل للضغط، كيف يمكنك التأقلم معها
- أنواع الدعم المتوافر والإرشاد الواضح عن كيفية الحصول عليه (الإجراءات وتفاصيل الاتصال)
- توقعات المتطوعين في إدارة الضغوط؛ حضور الأنشطة للإعداد والإشراف والتباحث؛ والعمل بصورة دائمة في الفريق.

ضع في الاعتبار إعطاء معلومات حول نقاط مختلفة في الوقت المحدد، بحيث يتم تكرار الرسالة عبر دائرة الاستجابة وأن تعمل بأداة تذكير للمتطوعين.

تشمل النقاط الأساسية الوقت والأماكن التي يمكنك التواصل بها حول الضغوط والدعم النفسي الاجتماعي:

- أثناء عملية التوظيف
- في إطار السياسات وقوانين العمل والمصطلحات الخاصة بالإحالة التي يتلقونها عند الانضمام إلى الجمعية الوطنية
- أثناء جلسات التدريب
- أثناء جلسات تقديم المعلومات والتوجه إلى حالة طوارئ بعينها
- في “المعلومات التي يصطحبونها معهم” إلى الميدان (على سبيل المثال الأداة ١١ صفحة ٠٤)
- أثناء الاجتماعات الإشرافية للأفراد والفريق
- أثناء اجتماعات التباحث في نهاية اليوم أو في نهاية المهمة
- أثناء عمليات التواصل للمتابعة (الكتابية أو الشفوية) بعد انتهاء حالة الطوارئ.



بعض المشكلات التي نواجهها تتعلق بالاختلافات الثقافية. ففي أحد المرات، أثناء تقديم الدعم لمجموعة من الأمهات العراقيات، سألت إحداهن، ”هل أنت سعيدة“ باللهجة السورية. وكانت الاستجابة سلبية للغاية. وقد تبين أن جملة ”هل أنت سعيدة“ باللهجة السورية تعني ”هل تم ضربك؟“ في اللهجة العراقية

رشا، ٢٧ عام متطوعة في الهلال الأحمر العربي السوري

3.2 إبلاغ المتطوعين

إن جميع رسائل وسياسات واستراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي التي تضعها تكون هامة فقط إذا ما عرف عنها المتطوع وفهمها! ضع في الاعتبار اللغة (اللغات) التي يعرفها المتطوعين لديك، ومستوى قراءتهم ومستوى ثقافتهم وعاداتهم عند تقديمك للمعلومات عن الدعم النفسي الاجتماعي. حاول أن تكون الرسائل واضحة وبسيطة وأن تقوم بتقديم التوجيهات بشأن الإجراءات للحصول على الدعم - بما في ذلك أرقام الهاتف أو تفاصيل الاتصال الأخرى. وأخيراً، من المفيد الإعداد للرسالة قبل حدوث أي حالة طوارئ.

ضع المعلومات مرئية في أشكال مختلفة مثل الملصقات والمنشورات والمطويات من أجل زيادة الوعي بالدعم النفسي الاجتماعي لدى المتطوعين ولدى الجميع في الجمعية الوطنية.

من الأفضل إعطاء المعلومات الخاصة بالدعم النفسي الاجتماعي عن طريق طاقم العاملين على مستويات مختلفة من الجمعية الوطنية (القيادة والمدراء وقادة الفرق الميدانية). على أي حال، فإنه من المفيد غالباً تعيين شخص محدد ليكون مسؤولاً عن إبلاغ المتطوعين بأهمية الدعم النفسي الاجتماعي والسياسات والإجراءات ذات الصلة. ضع في الاعتبار من هو أفضل شخص يقوم بذلك في الجمعية الوطنية. على سبيل المثال، فقد يكون ذلك شخص في إدارة الموارد البشرية أو من طاقم العاملين المشتركين في إدارة المتطوعين. تأكد من أن الفروع المحلية قامت بتعيين شخص ما ليكون مسؤولاً عن إبلاغ الرسائل.



صورة: جيروم جرمود

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 ساعدني الاجتماع اليومي والمشاركة مع المتطوعين الآخرين كثيراً لأنني أدركت أنني لست بمفردي الذي أواجه الصعوبات. كان لدينا فريق قوي.

فرانتس دوريلاس، متطوع للدعم النفسي الاجتماعي في الصليب الأحمر في هايتي

يمسك القائد بالسلامة النفسية الاجتماعية للمجموعة بين يديه في نوع من الاحتضان العاطفي. عندما يقوم القائد بإيجاد هذا النوع من البيئة، فمن السهل على طاقم العاملين والمتطوعين الشعور بالأمان والمصارحة والاعتراف بعدم معرفة كل شيء وطرح كافة الأسئلة السخيفة. تذكر، عندما يطرح أحد المتطوعين سؤالاً، سيكون هناك ثلاثة آخرين لديهم نفس التفكير. سوف يكون من السهل الاستمتاع وربط روايته. وسوف يكون من الأسهل المشاركة بما يُشكّل تحدي أو صعوبة عاطفية. سوف يأتي المتطوعون وطاقم العاملين لنا بمشكلات تحتاج منا المساعدة في الحل. قد يحتاجون إلى إسداء النصح وقد يحتاجون إلى الإصغاء لهم. لم يأتي إليّ قطعاً أي شخص بمشكلات غير هامة أو طلب مني ”معروفاً“.

أيا سوزانا أكاشا، قائدة فريق متطوعي الدعم النفسي في فرقة الأسلحة والتقنيات الخاصة، باكستان

دائرة الاستجابة والدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين قبل وأثناء وبعد حالة الطوارئ



القسم
3

- 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 مثل أحداث العنف العرقي
- التعامل مع جثث أو مشاهدة أو العمل في أحداث بها أحدث قتل جماعي
- العمل في مواقف فيها إصابات ووفيات بين الأطفال.

إننا لا نعرف مطلقاً متى قد تحدث حالة طوارئ كبرى. فبقدر الإمكان، ضع في الاعتبار خطط الطوارئ للاستجابات الخاصة بحالات الطوارئ الصعبة قبل حدوثها، والإجراءات الإضافية التي قد تكون مفيدة للمتطوعين. بالإضافة إلى وجود الحد الأدنى لإجراءات الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين بصورة روتينية للتأكد أنهم يمتلكون - وأنت كذلك - أساس للحفاظ على سلامتهم، فإذا ما تمت دعوتهم للقيام بمهام صعبة (انظر ورقة العمل د).

في بعض المواقف، قد يكون من المفيد أن نضع في الاعتبار أنواع إضافية أو محددة للتدريب أو الإعداد للمتطوعين، وأن نولي المزيد من الاهتمام لمراقبة سلامتهم ودعمهم أثناء الاستجابة للأزمة أو أنواع إضافية للتباحث وأنشطة الدعم في فترة ما بعد الأزمة. قد تكون تلك هي الحال على سبيل المثال، بالنسبة للمتطوعين صغار السن والذين يمتلكون خبرة أقل في الحياة. أثناء حفل موسيقي كبير في الدمارك تعرض تسعة شباب من الحضور للاختناق بسبب التزاحم. وتم جرح المئات في الضرر المتعمد الذي أعقب ذلك، وقد تم استدعاء متطوعي الصليب الأحمر الذين يقومون بالإسعافات الأولية على الفور. وقد كان قد تم إعدادهم لمعالجة الإصابات ولكن ليس في الكوارث المميتة ولا في الفوضى والاضطرابات التي تلي إحدى المآسي، حيث كان المئات من مرتادي إحدى المهرجانات في كارثة، يبحثون عن بعضهم البعض ويحاولون الحصول على معلومات عن ما حدث لأصدقائهم.

قام الصليب الأحمر الدماركي بارسال مساعدات احترافية لمساعدة المتضررين والمتطوعين، وتم تنظيم جلسات للمتابع. وبرغم من ذلك، عانى بعض المتطوعين صغار السن من مشكلات نفسية حادة واحتاجوا إلى أن يُحالوا إلى علاج طويل الأمد.

بالمعلومات والدعم، يمكن للمتطوعين وفرق الاستجابة لحالات الطوارئ العمل بصورة أكثر فعالية. فلا يهم بساطة أو تعقيد الدعم النفسي الاجتماعي الخاص بك بالنسبة للمتطوعين، تأكد أنه يضم المعلومات والتدخلات على المراحل الثلاث لدائرة الاستجابة لحالة الطوارئ: قبل و أثناء وبعد حالة الطوارئ.

وسوف نقوم في هذا القسم بتغطية:

- 1- استراتيجيات الدعم في كل مرحلة من مراحل دائرة الاستجابة
- 2- كيفية مقارنة احتياجات المتطوعين مع نوع العمل الذي يقومون به والموارد الموجودة في الجمعية الوطنية
- 3- الاستراتيجيات الأساسية والإضافية التي يمكنك ملامتها لجمعيتك
- 4- دعم الأقران

1.3 استراتيجيات الدعم في كل مرحلة

تقدم الفترة التي تسبق حدوث حالة الطوارئ فرص من أجل الإعداد والتخطيط، وتعتبر الفترة أثناء الأزمة هامة من أجل الدعم المستمر، وتعتبر الفترة التي تلي الأزمة هامة للشفاء والتباحث وتحسين الاستجابة في المستقبل.

من الممكن التوسع في أنشطة الدعم المحتملة الخاصة بالمتطوعين في كل مرحلة في الأقسام التالية.

2.3 مقارنة الموارد والاحتياجات

لضمان تقديمك دعم نفسي اجتماعي ملائم للمتطوعين، ضع في الاعتبار مدى اختلاف تعرضهم للمخاطر. بعض المتطوعين يقومون بالأنشطة الروتينية أو يقدمون يد المساعدة في الاستجابة لحدث ما، مثل تقديم الدعم لعائلة تعرضت لاندلاع حريق في منزلها. بينما يمكن أن يتعرض مجيبون آخرون للعمل في أزمة ممتدة لزمّن طويل أو ظروف خاصة وخطرة. قد تكون مواقف الأزمات التالية صعبة بالنسبة للمتطوعين على الأخص:



صورة: أوركس ميديا

في نيانج، يلتقي الفريق المكون من ١٠ من مقدمي الرعاية المتطوعين مع بعضهم البعض يوم الجمعة لتبادل المعلومات. إننا ندعم ونُساعد بعضنا البعض لحل التحديات التي تواجهنا خلال الأسبوع. لا يمكن أن يكون الدعم النفسي الاجتماعي كميًا. إنه يتخلل كافة أعمالنا. عندما انضممتُ إلى الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في عام ٢٠٠٥، لم يكن هناك مسمى لهذا العمل. فلقد كنا نقوم به فقط بصورة طبيعية. ثم، في عام ٢٠٠٧، بدأنا بالحديث عن "تشكيل البرنامج والذي مازال متداخلاً".

ليندا ناكابايا، مدير العمليات في الصليب الأحمر في جنوب أفريقيا في ويسترن كاب

3.3 الاستراتيجيات الأساسية والإضافية

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

استخدم ورقة العمل التالية لمعرفة ما يوجد لديكم الآن فيما يتعلق بالإجراءات الأساسية والإضافية وما يمكن أن يكون مفيدًا للتطوير في كل مرحلة - قبل وأثناء وبعد حالة الطوارئ.

وتقول نانا فيدمان، مدير مركز الدعم النفسي الاجتماعي، والتي قامت بتنسيق التدخلات النفسية وقامت فيما بعد بتنظيم جلسات المتابعة للمتطوعين «في هذه الحال كان من الواضح أن المتطوعين الأصغر سنًا كانوا الأكثر تأثرًا بالحادث وما بعده».

بعد المأساة - والدروس المستفادة - قرر الصليب الأحمر الدماركي تحسين الجاهزية والإعداد عن طريق تدريب كافة مديري الإسعافات الأولية في الإسعافات الأولية النفسية وأن تدعم عقد جلسات مجانية لأخصائيين نفسيين مع المتطوعين الذين يحتاجون لذلك.

قبل حدوث حالة الطوارئ: الإبلاغ والإعداد

لقد أظهر تقرير عام ٢٠٠٢ الصادر من مركز الدعم النفسي الاجتماعي بشأن الدعم النفسي الاجتماعي في ٩١ من الجمعيات الوطنية أن أغلب الجمعيات تود لو كان لديها خطط للطوارئ لدعم المتطوعين قبل وقوع الأحداث الكبرى. فالاستراتيجيات ليست فقط إعداد وتجهيز المتطوعين ضد المخاطر التي قد يواجهونها، ولكنها أيضًا هامة بالنسبة لإعداد الجمعيات ومديري الخطوط ليكونوا على علم بالسلامة النفسية الاجتماعية للمتطوعين وما هي أفضل السبل لدعمهم.

ضع في الاعتبار الإجراءات والاستراتيجيات التي تضعها حاليًا في الجمعية الوطنية الخاصة بك من أجل:

١. استخدام ومراقبة المتطوعين
٢. إرشاد المتطوعين حول تنظيم المؤسسة وطبيعة العمل
٥. عقد إيجاز وتدريب للمتطوعين للمساعدة في حالات الطوارئ
٨. تطوير خطط للطوارئ.

(انظر أوراق العمل من أ إلى د)

فيما يتعلق بتعيين ومسح المتطوعين (انظر ورقة العمل أ)، يمتلك بعض المتطوعين خبرة سابقة في مواجهة الأحداث الصادمة في حياتهم، وقد يأتي الكثير منهم من مجتمعات منكوبة. في حالات الطوارئ واسعة النطاق على الأخص، من المحتمل أن يتأثر الكثير من المتطوعين بصورة مباشرة ويمكن تكون المشاركة في جهود المساعدة المبدولة علاجًا لهم.

يمكن أن تؤدي المساعدة كمتطوع إلى تمكينهم وإعطاء معنى لتجربتهم الخاصة ومساعدتهم في الشعور بأنهم جزء من مجتمع أكبر وأن يشعروا أنهم يحدثون فرقًا. ولكن، من الهام أيضًا القيم بعملية المسح للمتطوعين في الأحداث، طالما كان ذلك ممكنًا، وذلك للتأكد بأنهم على قدر المسؤولية وقادرين على القيام بالمهام للمساعدة في حالات الطوارئ. برغم أن بعض الجمعيات الوطنية لديها مصادرها لمسح المتطوعين العفويين في موقع الأحداث. فقد يكون من غير المجدي لك فعل ذلك فور انتهاء الأزمة عندما يواجه المتطوعون مواقف الحياة والموت. ووبعتبر مرور أسبوع أو أكثر بعد مرور الأزمة، عندما يجتمع طاقم العاملين والمتطوعين معًا وتعمل الجمعية بصورة أكثر منهجية، عندئذ سوف تكون أكثر قدرة على إجراء المسح للمتطوعين.

فكر بإبداع فيما يتعلق بكيفية استخدام مواردك وهياكلك التنظيمية الحالية لكي تتناسب مع دعم المتطوعين وفقًا لمهامهم واحتياجاتهم. تذكر أن القيام ببعض الشيء 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 وأثناء وبعد حالة الطوارئ

ضع في الاعتبار أنشطة الدعم التالية الخاصة بفترة ما قبل وأثناء وبعد حالة الطوارئ:

قبل حدوث حالة الطوارئ

الإبلاغ والإعداد

- قبل حدوث الأزمة أو قبل إرسال المتطوعين لتقديم يد المساعدة.
- التوظيف والاختيار
- التوجيه
- الإيجاز والتدريب
- تخطيط الطوارئ

أثناء حدوث حالة الطوارئ

المراقبة والدعم

- أثناء الاستجابة الفعالة لحدث واحد أو أزمة ممتدة.
- اجتماعات الفريق
- مراقبة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد والفريق
- الإشراف والتدريب الإضافي
- دعم الأقران والإحالة

بعد حدوث حالة الطوارئ

التباحث والإشارة

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

في نهاية هذا الفصل. ويُعتبر تدريب المدراء المباشرين للمتطوعين أمرًا هامًا وذلك للتأكد من أنهم يمتلكون المعرفة المطلوبة لتقديم الدعم عند الحاجة.

هناك إجراء آخر «بعد حدوث حالة الطوارئ» وهو وضع خطط طوارئ في الجمعية الوطنية الخاصة بك (انظر ورقة العمل د). حيث يمكن لوجود خطط طوارئ أن يُساعد الجمعيات الوطنية في الإعداد لصعوبة ما أو أحداث طارئة مسببة للارتباك. عندما يتم وضع الخطط والتأكد من أن المتطوعين والمديرين يعرفون أدوارهم ومسئولياتهم فيما يتعلق بالعناية بأنفسهم وبالفرق وكيفية الحصول على دعم إضافي عند الحاجة له. كما يعتبر ضم خطط الطوارئ إلى الميزانية من الأمور الجوهرية. وأن يكون إجراء صرف الأموال واضح وبسيط. وبهذه الطريقة، يمكن أن يحدث الدعم بصورة سريعة لمساعدة المتطوعين في مواقف الأزمات الحادة.

في أثناء عملية المسح، يكون من الأهمية بمكان تقييم كيفية تفهم المتطوعين وكيفية تعاملهم مع خبراتهم السابقة. فيجب أن يضعوا مسافة بين مشاعرهم وبين الخبرات الصعبة التي تعرضوا لها، وأن ينتبهوا إلى أن العمل في حالات الطوارئ قد يستدعي مشاعر من الماضي. إن عملية المسح تساعد على تحديد المتطوعين الذين قدي يعانون من الإثقال بالعمل في مواقع الأزمات (انظر الأداة رقم ١٠ للحصول على عينة أسئلة يمكنك استخدامها عند مراقبة المتطوعين).

بمجرد أن يتم اختيار المتطوعين، ضع في الاعتبار أهمية التوجيه والإيجاز والتدريب (انظر أوراق العمل ب وج). على سبيل المثال، يقوم التدريب بتجهيز كلاً من المتطوعين والعاملين والمديرين بتقنيات الدعم الأساسية، مثل الإسعافات الأولية النفسية ودعم الأقران. لقد تم شرح الإسعافات الأولية النفسية في القسم ٤، كما سيتم شرح دعم الأقران بتفاصيل أكثر



ورقة عمل أ: التوظيف والاختيار

الاستراتيجيات الأساسية

- عند توظيف ومسح متطوعين محتملين، هل تقوم حالياً:
- ☐ بمناقشة المهام التي قد يقومون بها في المواقف المختلفة؟
 - ☐ بالتأكد على أهمية سلامتهم؟
 - ☐ بسؤالهم عن مواردهم واستراتيجياتهم للتأقلم مع الضغوط؟
 - ☐ بسؤالهم بصورة روتينية عن خبراتهم السابقة مع الأزمات أو الأحداث التي تؤدي للضغوط، وكيفية تأقلمهم معها وماهية شعورهم الآن تجاه ذلك الحدث (الأحداث)؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حالياً:
- ☐ بالتأكد على المسؤولية المشتركة للمتطوع والجمعية الوطنية في ضمان سلامتهم؟
 - ☐ بإعطاء معلومات عن الدعم النفسي الاجتماعي المتوافر؟
 - ☐ بامتلاك خطوط إرشادية للمراقبة والتوظيف وتدريب طاقم العاملين باستخدامها؟
 - ☐ بمراقبة المتطوعين باستخدام مستجيبين محترفين للأزمة أو موظفين نفسيين اجتماعيين؟



ورقة عمل ب: التوجيه

الاستراتيجيات الأساسية

- عند توجيه المتطوعين إلى التنظيم وعمل الأزمات، هل تقوم حالياً:
- ☐ بتوفير المعلومات ذات الصلة بالضغوط الخاصة بعمل الطوارئ وكيفية تأثيرها على سلامتهم؟
 - ☐ بالتحدث عن الاستراتيجيات الجيدة للعناية بالذات وبالفريق؟
 - ☐ بسؤال المتطوعين بنوع الاستراتيجيات التي يستخدمونها وما هو أفضل دعم قد يتلقونه من أفراد فريقهم ومشرفيهم؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حالياً:
- ☐ بتوفير المعلومات الشفوية والكتابية عن الضغوط والتأقلم معها في حديثهم التوجيهي والمواد المساعدة لذلك؟
 - ☐ بتوفير المعلومات الشفوية والكتابية عن موارد الدعم النفسي الاجتماعي المتوافر للمتطوعين عبر الجمعية الوطنية، بما في ذلك تفاصيل الاتصال لمصادر الإحالة؟



ورقة عمل ج: الإيجاز والتدريب

الاستراتيجيات الأساسية

- عند القيام بالإيجاز وتدريب المتطوعين للاستجابة لحالة طوارئ محددة، هل تقوم حالياً:
- ☐ بضم معلومات عن ضغوط بعينها ذات صلة بوضع الأزمة (على سبيل المثال، مواجهة الموت أو إصابات خطيرة)؟
 - ☐ بالتأكيد على أهمية العناية بالذات وبالفريق؟
 - ☐ بتقييم درجة استعداد المتطوع للقيام بتلك المهمة؟
 - ☐ بشرح كيفية حصول المتطوعين على الدعم من المشرف الخاص به أو من أقرانه؟
 - ☐ بضم الإسعافات الأولية النفسية في تدريب الإسعافات الأولية لجميع العاملين والمتطوعين؟
 - ☐ بتدريب جميع المدراء المباشرين والمشرفين كأفراد ومجموعة في الإسعافات الأولية النفسية؟
 - ☐ بجعل مستجيبين للأزمات يشاركون خبراتهم خلال التدريب من أجل تطبيع ردات فعل الضغوط، والتأكيد على العناية بالذات وأهمية قبول الدعم؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حالياً:
- ☐ بشرح كيف يمكن للمتطوعين الحصول على الدعم من المشرف أو من الأقران المساندين؟
 - ☐ بالتأكيد على أهمية حضور الاجتماعات الفردية واجتماع 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 والعناية الأساسية بالنفس والفريق؟
 - ☐ بالتأكد من أن جميع المديرين يمتلكون الأدوات الخاصة بدعم الأفراد والجماعات في الأزمة؟
 - ☐ بتدريب جميع المديرين على كيفية وتوقيت إحالة المتطوعين إلى الدعم النفسي الاجتماعي المختص؟



إن هذا موقف فريد. فلم يسبق لي العمل في موقف كهذا، حيث تم إخلاء السكان لوجود خطر نووي ولا يعرفون متى أو ما إذا كانوا سيستطيعون العودة إلى منازلهم. البعض غاضب والبعض الآخر لا.

الأخصائية النفسية للصليب الأحمر الياباني كيكو بعد الكارثة الثلاثية في مارس ٢٠١١



ورقة عمل د: التخطيط لحالات الطوارئ

الاستراتيجيات الأساسية

- عند التخطيط من أجل أحداث خطيرة غير متوقعة، هل تقوم حاليًا:
- ☐ بالتخطيط لدعم المتطوعين العاملين في ظروف صعبة خاصة (على سبيل المثال، في إطار الجمعية أو بالإحالة)؟
 - ☐ بمعرفة أحدث موارد الإحالة والآليات في منطقتك؟
 - ☐ وجود بند مالي في إطار الميزانية السنوية الخاصة بك لتغطية التدخلات النفسية الاجتماعية للمتطوعين في الظروف الصعبة إذا ما ظهرت؟
 - ☐ بمعرفة من الذي يمتلك سلطة لصرف المالي للتدخلات؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا:
- ☐ بامتلاك نظام إحالة، حيث يتم توفير الدعم عن طريق متطوعين شبه محترفين ويتم الإشراف عليهم بواسطة محترفين؟
 - ☐ بامتلاك نظام إحالة من أجل تقديم الدعم النفسي المحترف؟
 - ☐ بامتلاك نظام للإشراف ومدراء مباشرين يقومون بتوفير الدعم للمتطوعين؟



أسئلة بسيطة عن الحالة العاطفية لشخص ما

فيما يلي بعض الأسئلة البسيطة ليتم طرحها لمعرفة الحالة العاطفية للمتطوعين:

- "ما هو موقفك الحالي؟"
- "هل فقدت شخص 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 المتطوعين في حالة صدمة، قد يكونوا مازالوا قادرين على - والاستفادة هم أنفسهم - من أداء بعض المهام البسيطة للمساعدة.



انهار منزلي أثناء الزلزال... في تلك الليلة وجدت نفسي أمشي في الطرقات. لم أكن أعرف ماذا أفعل أو“
أين أذهب. بعد عدة أيام توجهتُ إلى الصليب الأحمر للتطوع. وبعد اليوم الأول من التدريب، أصبحتُ
أشعر بتحسّن بالفعل. استمع المدرب إلىّ وتعلّمتُ أنه يمكنني أيضًا الاستماع للآخرين. من قبل كنتُ
”أتساءل عن ما يمكنني فعله... كيف أعيد شيء ما في حياتي مرة أخرى. بعد التدريب، استعدتُ الأمل

إيرلين فرانسوا، متطوع في الصليب الأحمر في هايتي





يجب أن أقول أن الأمر كان تحديًا بالفعل. فهي تجربة جديدة بالكامل لي. لقد تطوعت في مجموعة الصليب الأحمر منذ عدة سنوات، ولكن هذا كان أول موقف لحالة طوارئ بالنسبة لي وهكذا اضطررت إلى استدعاء بعض من مهاراتي القديمة كمعلمة مدرسة. أعتقد أن الناس قد تعاملوا مع الموقف بصورة جيدة للغاية وأعتقد أن السبب وراء ذلك شعورهم بالدعم. لقد كانت فرق الصليب الأحمر التي عملت معها رائعة وأعتقد أيضًا أن الأمر الهام هو وجود وجوه من السكان المحليين ولهذا ظلت لفترة طويلة

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

أثناء حالة الطوارئ: المراقبة والدعم

واحدة من أهم إجراءات الدعم التي يمكنك وضعها كمدير أثناء حالة الطوارئ هو توفير أجواء داعمة وصريحة للمتطوعين، بحيث يشعرون بالراحة لطلب الدعم عند الحاجة له. كمدير مباشر أو مشرف، كن نشطًا في تقديم ثقافة متبادلة لدعم الفريق عن طريق:

- التحدث صراحة عن الضغوط والدعم النفسي الاجتماعي، حتى يشعر المتطوعون بالقدرة على التعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم بدون الخوف من العواقب.
- تعزيز الشعور بالانتماء والتجمع من خلال الاجتماعات المعتادة للفريق.
- كن متوافرًا للإشراف أو للمحادثات الخاصة مع أفراد المتطوعين.
- الوصول إلى المتطوعين الذين تشعر أنهم قد يكونوا محبطين أو في حاجة إلى الدعم.
- احترام السرية لإيجاد بيئة آمنة للمتطوعين لطلب الدعم.

تشجيع المتطوعين على استخدام استراتيجيات جيدة للعناية بالنفس كجزء من مسئوليتهم عن سلامتهم. يمكن للمتطوعين أن يقوموا بعدة أشياء - وهم يقومون بها بالفعل - للعناية بأنفسهم أثناء العمل في المواقف الصعبة. إن كونهم نشطين وفعالين بشأن العناية بالنفس فإنه لا يساعد المتطوعين فقط في تحمل العمل السريع والحيوي في حالات الطوارئ، بل إنه يُمكنهم أيضًا من مساعدة المستفيدين بصورة أكثر فعالية. انظر الأداة ١١ لعلاج الذات التي يمكنك ضمها إلى رسائلك الموجهة إلى المتطوعين أو استخدامها كمطبوعة.

كمدير، اهتم بصورة خاصة بالمتطوعين المعرضين للأحداث الحرجة في نطاق المهام. إذا ما كانت لديك شبكات داعمة وموارد إحالة، تأكد من أنها مُعدة وجاهزة للانطلاق. على سبيل المثال، قم بتمكين المتطوعين والعاملين الذين تدربوا للمساعدة متى كان ذلك ممكنًا. قد ترغب في تنبيه مصادر الإحالة لديك - مثل طاقم العاملين للدعم (شبه) المحترف/ المحترف في داخل أو خارج المؤسسة - ليكونوا على اتم استعداد في حالة كانت هناك حاجة لهم. تذكر أنه يمكن أن يحتاج المديرون والمشرفون أيضًا إلى دعم إضافي وإشراف، وهم يساعدون المتطوعين الذين تأثروا بصورة مباشرة.

ضع في الاعتبار الإجراءات والاستراتيجيات التي تقوم بتطبيقها حاليًا من أجل:

- ه. اجتماعات الفريق
- و. مراقبة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد والفريق
- ز. الإشراف والتدريب الإضافي
- ح. دعم الأقران والإحالة.

(انظر أوراق العمل من هـ إلى ح)

عندما يتأثر عضو من العاملين أو المتطوعين أو فريق الاستجابة من حادث خطير، ضع في الاعتبار توفير معلومات والدعم ليس فقط للمتأثرين فقط، ولكن أيضًا للآخرين المشاركين في الاستجابة. كما قد يحتاج أصدقاء وزملاء من تأثروا مباشرة أيضًا إلى إعادة الإطمئنان والمعلومات المناسبة. قد يساعد إعطاء بعض الحقائق عن الموقف في تهدئة الشائعات.

بعد ١٠ سنوات من العمل في الإغاثة في حالات الطوارئ، شعرتُ في البداية أنني استجيبُ ببطء للغاية في المواقف الهامة التي تتطلب اتخاذ قرار سريع. شعرتُ أنني كنتُ أتحرك بالحركة البطيئة. أتذكر أنني كنتُ أتساءل إذا ما كان ذلك هو الشعور بالإرهاك. شعرتُ بأنني لا أريدُ أن أعرف السبب، وهكذا فإنني بالفعل وضعتُ نفسي على حافة ”الانهيار. لقد رأيتُ زملاء كانوا يضربون الحائط وهم منهكون، واستغرق الأمر منهم عامين للتعافي

هورتنس



علاجات الاهتمام بالذات للمتطوعين

- إذا ما شعرتُ بالارتباك تجاه الموقف أو تجاه واجباتك، حاول التركيز لفترة على المهام البسيطة الروتينية. أخبر الأقران والمشرفين بما تشعر به وكن صبورًا على نفسك.
- إذا ما تعرضت لحادث خطير، قد يساعدك التحدث إلى شخص ما عن أفكارك ومشاعرك في معالجة الأمر والشعور بالسكينة تجاه أي خبرات غير سارة.
- تعتبر بعض ردات الفعل طبيعية ولا يمكن تجنبها عند العمل في ظروف صعبة.
- اهتم بسلامة جسدك وعقلك.
- خذ قسطًا وفيرًا من الراحة والنوم.
- قلل ما تتناوله من الكحول والتدخين.
- إذا ما كنت تواجه صعوبات في النوم أو تشعر بالقلق، تجنب تناول الكافيين خاصة في وقت النوم.
- كن على اتصال بأحبائك.
- تحدث عن خبراتك ومشاعرك (حتى تلك التي تبدو مخيفة أو غريبة) مع الزملاء أو مع شخص موثوق به.
- استمع إلى ما يقوله الآخرون عن كيفية تأثير الأحداث عليهم وكيف تأقلموا مع ذلك. فقد يقدموا آراء مفيدة.
- عبّر عن مشاعرك من خلال أنشطة إبداعية مثل الرسم أو التلوين أو الكتابة أو عزف الموسيقى.
- العب وخصص وقت للاستمتاع.
- حاول الاسترخاء بوعي عن طريق عمل أشياء تستمتع بها مثل التأمل أو ممارسة رياضة اليوجا.



12

ورقة عمل :- لقاءات الفريق

الاستراتيجيات الأساسية

عند عقد اجتماعات الفريق، هل تقوم حالياً:

- ☐ بعمل إيجاز للمتطوعين في بداية كل يوم عمل لإعدادهم وتشجيعهم؟
- ☐ بعمل تبادل للمعلومات مع المتطوعين في نهاية كل يوم عمل للسؤال عن ما مروا به وكيف تأقلموا معه؟
- ☐ بتوفير ثقافة الدعم بين أعضاء الفريق والصراحة لطلب المساعدة والدعم عندما يحتاجون إليه؟

الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حالياً:

- ☐ بعقد اجتماعات إضافية وروتينية للفريق خلال الأسبوع في الظروف الخاصة الصعبة؟
- ☐ بعقد اجتماعات خاصة للفريق، إذا ما تأثر المتطوعين أنفسهم بحادث خطير وذلك لتوفير المعلومات وتقييم الاحتياجات وعرض تقديم دعم إضافي؟



13

ورقة عمل و: مراقبة الضغوط على الفرد والفريق

الاستراتيجيات الأساسية

عند تقوم بمراقبة الضغوط على الفرد والفريق، هل تقوم حالياً:

- ☐ بالتأكد من أن المتطوعين يحصلون على فترات استراحة من العمل وأن يقضوا أوقات بعيداً عن مكان حالة الطوارئ للذهاب إلى المنزل أو الراحة؟
- ☐ بالاطمئنان على المتطوعين الأفراد والفرق لمعرفة كيف يتأقلمون وكيف ينسجمون مع بعضهم البعض؟
- ☐ تشجيع استراتيجيات رعاية النفس والفريق الجيدة؟

الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حالياً:

- ☐ بإرسال المتطوعين الذين يقومون بأداء مهام صعبة على وجه الخصوص إلى عمل أقل ضغطاً ليحصلوا على فترات راحة؟
- ☐ بعمل جدول للنوبات للمتطوعين الذين يعملون لساعات طويلة في حالة طوارئ ممتدة بحيث يقوم متطوع واحد بالعمل لساعات طويلة؟
- ☐ بإمداد الأفراد والجماعة بالإسعافات الأولية النفسية عند الحاجة؟
- ☐ بعقد اجتماعات روتينية لجميع العاملين والمتطوعين العاملين في مواقع صعبة للاطمئنان عليهم مع وجود شخص من فريق الدعم النفسي المجتمعي (شبه) المحترف / المحترف؟



ورقة عمل ز: 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؟
 - ☐ بإتاحة الفرص للمتطوعين للإشراف على فترات منتظمة خلال الاستجابة لحالات الطوارئ؟
 - ☐ بالإشراف على المتطوعين في موقع الأحداث خلال عملهم الميداني؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا:
- ☐ بالتأكد أن المديرين يمكنهم الحصول على الإشراف الداعم بواسطة المحترفين؟
 - ☐ بتوفير تدريب إضافي إذا ما احتاج الأمر للمتطوعين الذين يستجيبون في ظروف صعبة؟
 - ☐ بتوفير التدريب الإضافي للمديرين إذا ما احتاج الأمر لدعم المتطوعين، بما في ذلك تدريب تنشيطي في الإسعافات الأولية النفسية ودعم الأقران؟



ورقة عمل ح: دعم الأقران والإحالة

الاستراتيجيات الأساسية

- عند تنفيذ دعم الأقران والدعم الاحترافي 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 المتوافرين (بما في ذلك التابعين للمجتمعات الدينية)؟
 - ☐ بمشاركة المعلومات مع المتطوعين عن كيفية الحصول على الدعم المتوافر السري؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا:
- ☐ بتطوير وتفعيل شبكات دعم الأقران؟
 - ☐ بتوفير إشراف داعمي الأقران بواسطة أحد العاملين المدربين أو شبه المحترفين؟
 - ☐ بتطوير وتحديث قائمة موارد الدعم النفسي الاجتماعي (شبه) المحترفين / المحترفين للمتطوعين في حالة الحاجة إلى الإحالة؟
 - ☐ بتوفير إحالة فورية وسرية لمحترف من أجل المتطوعين الذين هم بحاجة إلى دعم إضافي أو هؤلاء الذين تعرضوا لأحداث خطيرة؟

صورة خاصة



لقد كان الأمر مربكًا. كانت وسائل الإعلام في كل مكان، وكنا محاطين بمجموعات من قوات الشرطة المسلحة. لقد كان الحدث بالكامل معزولا بطريقة ما. أذكر أنه كان يوجد حوالي ١٠ إلى ١٢ من عربات نقل الموقى مصطفة. أنت في الواقع غير مُعد لمثل تلك المواقف... أنت تقوم بتشغيل الطيار الآلي وتقوم بالتركيز على العمل الذي أمامك. لا يمكننا تغيير ما حدث. ولكنني حاولت أن أستعد عقليًا بناءً على ما رأيته في وسائل الإعلام، وسعيد أنني ذهبت. كان سيصبح من الصعب البقاء في المنزل، وأنا ممتن أنني استطعتُ عمل شيء. بعد ذلك كان لدينا متابعة ممتازة. لم يُسمح لأي منا بالرحيل قبل أن يتحدث مع أخصائي نفسي ولحسن الحظ لم أكن أواجه "أي مشكلات منذ ذلك الحين

أندرياس برازو، متطوع في الصليب الأحمر النرويجي ممن ساعدوا فيما بعد حادث إطلاق النار العشوائي في أوتويا في يوليو ٢٠١١

بعد حالة الطوارئ: التباحث والإحالة

بعد مشاهدة موقف لحالة طوارئ والعمل فيه، لا يجب أن يتوقع المتطوعون أن بإمكانهم العودة على الفور «للحياة كسابق عهدها». شجعهم على أخذ قسط من الراحة وأن يعيدوا الاتصال بأحبائهم وأن يعودوا ببطء إلى الأنشطة الروتينية إذا ما أمكن.

سوف يقوم الكثير من الأشخاص بمعالجة خبرة خوض حالة طوارئ أو العمل بها على مر الوقت - حيث يتأملون ما تعلموه أو المعضلة الأخلاقية التي تعرضوا لها، والمعاناة الإنسانية التي شهدوها. ساعد المتطوعين على تفهم والتأقلم مع خبراتهم في حالات الطوارئ عن طريق تزويدهم بالمساحة والوقت للتأمل.

في الاجتماعات الفردية أو اجتماعات الفريق، يمكن للمتطوعين المشاركة بمشاعرهم وإعطاء وتلقي المردود عن العمل ودورهم وأن يتم الاعتراف بهم وتقديرهم للعمل الذي قاموا به. يؤدي استثمار الوقت في الاستماع للمتطوعين إلى تقدير آرائهم ويساعد على الحفاظ على الدافع وعلى اندماجهم في المساعدة في المستقبل. يعتبر ذلك بأنه الوقت المناسب الذي يمكن للجمعية والمتطوعين الحديث عن الدروس المستفادة من الاستجابة والدعم الذي تلقوه بحيث يمكن إجراء التحسينات في المستقبل.

قد تختلف عملية التعافي من متطوع لآخر، ولا يوجد وقت محدد لتحديد كم يستغرق التعافي. في مواقف الأزمات الممتدة، قد يستمر الموقف الشخصي للمتطوع حتى يصبح تحديًا. بالإضافة إلى ذلك، قد يتصارع البعض مع المطالبات المربكة التي يواجهونها وما كانوا يستطيعون فعله وما لم يستطيعوا فعله لمساعدة الآخرين في المواقف العصيبة. قد يحتاج هؤلاء الذين تعرضوا لخبرات صادمة أو صعبة إلى دعم إضافي للتعافي والتصال مع خبراتهم. برغم أنه قد لا تتوافر المساعدة المحترفة في كل سياق، حاول وضع موارد إحالة للدعم الإضافي عند الحاجة لذلك، بما في ذلك دعم الأقران والأشراف والاستشارة شبه المحترفة.

ضع في الاعتبار الإجراءات التي قمت بوضعها في الجمعية الوطنية الخاصة بك من أجل:

ط: تأمل الفريق والفرد

ي: تقدير المتطوعين.

ك: دعم الأقران والإحالة بعد حدوث الأزمة

(انظر أوراق العمل من ط إلى ك)



ورقة عمل ط: تأمل الفريق والفرد

الاستراتيجيات الأساسية

- عند مساعدة المتطوعين في تأمل خبراتهم في حالة الطوارئ، هل تقوم حالياً:
- ☐ بجمع أعضاء الفريق معاً بعد انتهاء الأزمة للتأمل وتقدير ما قاموا به؟
 - ☐ بمقابلة المتطوعين بصورة منفردة بعد انتهاء الأزمة وتقدير احتياجاتهم للدعم الإضافي؟
 - ☐ بانتهاز الفرصة في الاجتماعات الفردية أو اجتماعات الفريق لإعطاء المعلومات عن المشاعر العامة بعد العمل في أزمة ما، وكيفية التعامل مع المشاعر الصعبة؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حالياً:
- ☐ بترتيب اجتماعات فردية واجتماعات للفريق مع أخصائيين نفسيين للدعم (من موارد في إطار الجمعية أو من الخارج) لتوفير معلومات عن الضغوط والتأقلم معها؟
 - ☐ بجعل المديرين والعاملين المعين الآخرين بالاطمئنان على المتطوعين عن طريق الهاتف أو بصورة شخصية لمدة شهر واحد بعد الاستجابة للأزمة لتقييم سلامتهم واحتياجاتهم للدعم الإضافي؟
 - ☐ بطلب المردود من المتطوعين بشأن الدعم النفسي الاجتماعي الذي تم توفيره لهم قبل وأثناء وبعد انتهاء الاستجابة للأزمة من أجل إجراء



ورقة عمل ي: تقدير المتطوعين

الاستراتيجيات الأساسية

- للاعتراف بالعمل الذي قام به المتطوعين في حالة الطوارئ، هل تقوم حالياً:
- ☐ بتقديم الشكر والاعتراف بعملهم بصورة فردية وفي اجتماعات الفريق؟
 - ☐ بتقديم تذكارات أو خطاب تقدير للمتطوعين؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حالياً:
- ☐ بترتيب فعاليات رسمية وغير رسمية أو طقوس أو مراسم احتفال للاعتراف ولتقدير عمل المتطوعين بعد انتهاء الأزمة؟
 - ☐ بالتأكيد على الظهور على سبيل المثال النشرات والمجلات؟



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

3.3 دعم الأقران

المحترفة. يمكن أن يلعب الاستشاريين النفسيين المحترفين دورًا في التدريب والإشراف على مقدمي الدعم من الأقران، ومساعدتهم في حل المشكلات وإحالة الأقران الذين قد يحتاجون إلى دعم إضافي محترف. عند استخدام الإحالة الخارجية، تأكد من أنهم على علم تام وتفهم للجمعية الوطنية والعمل الذي يقوم به المتطوعون.

توجد طرق عدة لتقديم دعم الأقران. ويضم دعم الأقران غير الرسمي «أنظمة الزملاء»، حيث يُكوّن متطوعان أو متطوع وأحد طاقم العاملين ثنائي لرعاية ودعم بعضهما البعض. يمكن أن يعملوا جنبًا إلى جنب في الميدان، ويعززان من سلامة بعضهما البعض والاطمئنان على بعضهما البعض طوال اليوم لمعرفة كيفية تأقلم الفرد. يمكن أن يقترح الزميل على زميله أن يحصل على فترة راحة، إذا ما رأى علامات للضغط، أو حتى يوصي أن يتوقف الآخر عن العمل إذا ما كان الضغط خطيرًا. كما يمكن أن يكون «الزميل» متاح بعد انتهاء حالة الطوارئ للتأمل معًا في الخبرة.

حتى المحترفين يستخدمون نظام «الزميل». في اليابان بعد الزلزال والتسونامي والكارثة النووية، سُئل اثنان من أفضل أساتذة علم النفس الخبراء عن كيفية تدبرهما التعامل مع الموقف. أجاب البروفيسور كازوكي سياتو: «من الهام للغاية أن يعمل كلا منا معًا، لم نكن لنستطع أن نقوم بذلك بمفردنا. كما يمكن أن يكون من المفيد أن يتم وضع أزواج من العاملين الخبراء أو المتطوعين مع ممن يملكون خبرة أقل، خاصة إذا ما كانت أول مرة يعمل فيها المتطوع في موقع أزمة. يمكن أن يعمل الشخص الخبير كمصدر للمتطوعين الجدد بتقديم النصائح الخاصة بالتأقلم والسلامة والدعم، ومداخل ومخارج عمل المتطوعين في الجمعية الوطنية.

يعتبر دعم الأقران توجهًا فعالًا للغاية للمساعدة في التأقلم مع المواقف الضاغطة وللإستفادة من موارد في داخل الجمعية ومن بين المتطوعين أنفسهم. كما يوضح العنوان، يعني مصطلح «دعم الأقران» تقديم المساعدة إلى شخص من على نفس المستوي الخاص بمقدم الدعم.

وتعتبر عملية دعم الأقران عملية فعالة وتتطلب من الأقران الاشتراك في دعم بعضهم البعض وإيجاد الوقت والمساحة للتحدث معًا عن رداً الفعل والمشاعر وكيفية التأقلم. وفيما يلي العناصر الأساسية لدعم الأقران:

- القلق والتقصص العاطفي والاحترام والثقة
- الإنصات الفعال والتواصل
- الأدوار الواضحة
- العمل الجماعي والتعاون وحل المشكلات
- مناقشة خبرة العمل.

عادة ما يمكن أن يحدث دعم الأقران بسرعة، بمجرد أن يتم وضع نظام دعم الأقران. غالبًا ما يكون دعم الأقران كافيًا لمنع المتطوعين المعرضين للضغط من تطوير مشكلات أخرى. فهم يتعلمون 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، ولكنهم ليسوا مستشارين والهدف من دعم الأقران ليس استبدال المساعدة

لقد كنتُ أعمل كمتطوع نفسي اجتماعي بعد فيضانات ٢٠١٠ و ٢٠١١ في باكستان. غالبًا ما كنتُ أقوم بتسهيل الألعاب مع مجموعات كبيرة من الأطفال. في بعض الأحيان كان يصل العدد إلى ٧٠ طفل يشتركون في النشاطات. 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 فكان يشارك بقدر ما يستطيع. عندما كنا على وشك المغادرة، توسل إليّ لإعطائه الكرة. شعرتُ بالسوء في داخلي، لأنني كنت أحب لعب الكريكت وشعرتُ بألمه 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. مازالتُ أشعر أنني "قمتُ بالشئ الصحيح وأنا سعيد لأن مدير البرنامج تفهمني

شاكال بيرماني، منظمة الهلال الأحمر الباكستاني



ورقة عمل ك: 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 دعم الأقران الذي يلي الاستجابة للأزمة.
- ☐ بإحالة المتطوعين للحصول على دعم إضافي إذا كانت هناك حاجة إليه وهل كان ممكنًا في إطار الجمعية (على سبيل المثال، عن طريق مقدمو الدعم من الأقران أو العاملين المدربين لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي)؟

الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا:
- ☐ بتوفير إشراف دعم الأقران عن طريق المحترفين (شبه محترفين)؟
- ☐ بإحالة المتطوعين للحصول على دعم نفسي اجتماعي سري محترف من خلال شبكات إحالة في إطار أو خارج إطار الجمعية؟



19

استراتيجيات من أجل وضع تصور لدعم الأقران

من أجل وضع تصور لدعم الأقران في إطار الجمعية الوطنية الخاصة بك، ضع في الاعتبار الاستراتيجيات التالية:

- توفير التدريب حول كيفية أن تصبح مقدم دعم أقران فعال، بما في ذلك التدريب على مهارات التواصل والإسعافات الأولية النفسية وكيفية التعرف على الزميل الذي يحتاج إلى دعم إضافي وإحالاته.
- توفير إشراف منتظم على فريق مقدمي دعم الأقران للوصول إلى المتطوعين الآخرين، وعلى الأخص المتطوعين الجدد. يمكن أن يتواصل هذا الفريق مع الأقران في المراحل الصعبة - قبل وأثناء وبعد حالة الطوارئ - وذلك لزيادة الوعي بوجود الدعم وتقديم المساعدة.
- تنظيم مجموعات دعم الأقران، بقيادة مقدمو دعم أقران خبراء ومدربين أو بواسطة محترفين أو شبه محترفين. يمكن أن يقلل 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 داعمين الأقران

١. أن تكون متواجدًا
إذا ما طُلب منك توفير الدعم، حاول أن تكون متواجدًا. برغم عدم رغبة الجميع في التحدث، فعادة ما يجذب الأشخاص الذين يمرون بتجربة ضاغطة وجود شخص معروف لديهم مسبقًا. لذلك كن متواجدًا بشكل غير متطفل.
٢. إدارة الموقف وتحديد الموارد
إذا ما احتاج الأمر، ساعد في التأكد من وجود الامن والحماية وتوفير بعض الخصوصية له تمكينه من الحصول على المساعدة التي يحتاجها، على سبيل المثال، طبيب إذا ما كان الشخص مصابًا.
٣. تقديم المعلومات
تزويد الشخص بمعلومات دقيقة، إذا كانت لديك، من أجل مساعدته في حالته هذه بشكل موضوعي.
٤. مساعد الشخص في عمل تحكم شخصي
احترم قدرة الشخص على اتخاذ القرارات وإدارته للموقف. استمع له وادعّمه كزميل لك في اتخاذ القرار. اسمح له بالتعبير عن مشاعره بدون الحكم عليه.
٥. التشجيع
قد يشعر بعض الأفراد بالذنب، ويقومون بإلقاء اللوم على أنفسهم أو يفقدون الشعور بتقدير الذات خلال المواقف الضاغطة. شجع هؤلاء الأفراد على امتلاك رؤية إيجابية، عن طريق تقديم تفسيرات وأفكار موضوعية وبديلة.
٦. الحفاظ على السرية
تعتبر السرية هي حجر الأساس في دعم الأقران بالكامل. فهي ضرورية لاستكمال العملية بالكامل. لا تشارك قصة صديقك مع الآخرين أو تقوم بتقديم تفاصيل خاصة به للآخرين. إذا ما طرح المتطوعون الآخرون الذين يشعرون بالقلق الأسئلة، اقترح أن يتحدثوا مباشرة مع الشخص المعني.
٧. توفير المتابعة
أحيانًا يكون من الملائم تقديم المتابعة لمن تقوم بتقديم المساعدة لهم، عن طريق التحدث إليهم تليفونيًا أو الاطمئنان عليهم شخصيًا. كن غير متطفل عند المتابعة، وقم بالوفاء بأي وعود تعهد بها من أجل البقاء على اتصال.



القسم
4

الإسعافات
الأولية النفسية
للمتطوعين

مساعدة أنفسهم. قد تضطرب إحساسهم بالوقت وقد يشعرون بالضعف الشديد أو يسيئون فهم ما يقال لهم أو ما يدور حولهم. وقد يستطيع البعض الآخر التأقلم بصورة جيدة نسبيًا مع الأحداث الضاغطة في وقتها، ولكن تتكون لديهم أفكار ومشاعر عنها فيما بعد.

في هذا القسم سوف تقوم 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.

1.4 ما هي الإسعافات الأولية النفسية؟

الإسعافات الأولية النفسية هي دعم رعاية، يتم تقديمه للمتطوعين الذين مروا بحادث مؤلم للغاية. وهي تضم إظهار مشاعر الدفء والتعاطف معهم والإنصات إليهم. كما أنها تضم أيضًا جعل ما يحيط بهم آمن ومساعدتهم في التعامل مع الاحتياجات العملية والمشكلات. ويمكن للمتطوع عن طريق هذا الدعم أن يكون أقوى وأن يستعيد قدرته على التفكير والاعتناء بنفسه وبالآخرين.

فيما يلي هو دليل خطوة بخطوة لتوفير الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين. يمكن استخدامها كمطبوعة للمتطوعين واصطحبها معهم في الميدان (انظر الأداة ١٢):

تعتبر 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.

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

- مشاهدة حالاتل وفاة أو إصابات خطيرة أو دمار
- سماع قصص صادمة من الناجين من حالات الطوارئ
- أن يتعرضوا هم أنفسهم للإصابة أثناء قيامهم بواجبهم
- مواجهة الغضب أو التهديدات أو أعمال عنف حقيقية
- سماع قصص عن التعرض للاستغلال أو مشاهدة إصابات الأطفال
- أن يكونوا هم أو عائلاتهم متأثرين بصورة مباشرة بحالة الطوارئ.

تذكر أن المتطوعين الذين يعملون في الازمات الممتدة قد يتعرضون بصورة متكررة لقصص وأحداث مأساوية أو قد يعانون من ضغط مزمن.

يستجيب كل شخص بصورة مختلفة للأحداث الضاغطة، وفقًا لقدراتهم الشخصية على التأقلم، وكيفية تلقيهم لما حدث والدعم الذي تلقوه من الآخرين. عندما يمر المتطوعون بحادث ضاغط للغاية، قد يشعر البعض بالارتباك أو الضعف أو القلق أو عدم اليقين أو التخيُّط. وقد يمرون باضطراب عاطفي فجائي أو حزن أو غضب أو شعور بلا حول ولا قوة أو حتى الشعور بالفقر واللامبالاة.

قد يواجه المتطوعون الذين تعرضوا للصدمة صعوبات في التفكير بصورة واضحة ومعروفة ما يقومون به من أجل التأقلم مع الموقف وكيفية

قامت فتاة عراقية تبلغ من العمر ستة أعوام برسم دوائر حمراء وسوداء مرات ومرات. فقمننا بسؤالها عما ترسمه. “أجابت “أنا ارسم أخي“. وتبين أن تلك الفتاة رأت أخاها منفجرًا إلى أشلاء، وكانت ترسمه كما رآته في آخر مرة. لقد شعرتُ بوخز في قلبي وأنا استمع إلى هذه الفتاة وبالتدريج شعرتُ بالاكتماب. بالرغم من أنه بالنسبة لي، كان الأمر “مجرد قصة، ولكن بالنسبة لها، كان جزءًا من حياتها

بشير، ٢٥ عامًا متطوع بالهلال الأحمر العربي السوري

الإسعافات الأولية النفسية: دليل خطوة بخطوة

- قم بالاتصال بالمتطوع باعتباره المشرف عليه أو كمقدم دعم الأقران.
- إذا أمكن أو دعت الضرورة قم بإبعاد المتطوع عن موقف الضغط إلى مكان آمن وقم بالتقليل من تعرضه للمشاهد المحبطة أو الأصوات أو الروائح.
- قم بحماية المتطوع من الجمهور والعاملين أو المتطوعين الفضوليين الآخرين ووسائل الإعلام.
- تأكد أن المتطوع يتمتع بالدفي بشكل كافي وقم بتقديم غطاء له إذا احتاج.
- زود المتطوع بطعام ووسائل كافية، ولكن تجنب تقديم الكحول.
- إذا ما احتجت إلى ترك المتطوع، تأكد من وجود شخص آخر يبقى بجانبه.
- اسأل المتطوع ما إذا كان يشعر بالتعب أو يحتاج إلى مكان للراحة و/أو مكان يذهب إليه.
- اسأل المتطوع عما حدث وأنصت إلى تجاربه ومخاوفه ومشاعره. إذا لم يكن يرغب في الحديث، فقط امكث بجانبه.
- قم بطمأنة المتطوع بأن ردة فعله متوقعة لما مر به.
- اسأل المتطوع عما إذا كان هناك شخص يعتني به أو شخص يتحدث معه في المنزل. ساعده في الاتصال بأحبائه.
- قدم معلومات دقيقة عن أين وكيف يمكنهم الحصول على خدمات أو موارد محددة.



صورة: ديفيد ويني

تقول كريستن برونند من الصليب الأحمر الاسترالي والتي تم إرسالها إلى نيوزيلندا بعد الزلزال الذي ضرب مدينة كريست تشيرش للمساعدة في وضع برنامج دعم نفسي اجتماعي وأيضاً ساعد موظفي الصليب الأحمر والمتطوعين "تقريباً لم تمتلك مجموعة كريست تشيرش للبحث والإنقاذ الطاقة أو الماء عندما عادوا إلى منازلهم في ذلك اليوم. لقد كانوا يوازنون استجاباتهم

الشخصية لما حدث لمدينتهم، بالإضافة إلى التطوع كل يوم وقد تأثر بعضهم بصورة كبيرة." وتشرح أنه من الطبيعي أن يحدث للأفراد استجابة عاطفية ضخمة تجاه حدث ضخم مثل كارثة طبيعية أو زلزال. "إن كل شخص شارك تأثر وأن ذلك يترد ويعود معه للمنزل. لقد أثر على عائلاتهم؛ وعلى أصدقائهم. أعتقد أن إدخال الدعم النفسي الاجتماعي على الفور، كما كان الصليب الأحمر النيوزيلندي قادراً تقديمه، كان أمراً مفيداً للغاية لهم وساعد على تأكيد تعافي موظفيهم من ذلك

كريستن برونند م الصليب الأحمر الاسترالي

2.4 التواصل الداعم والمساعدة العملية

وفوق كل ذلك، كن صادقًا وواقعيًا وأمينًا كي تساعد المتطوع المتأثر لإعادة بناء الشعور بالثقة والأمان. كن على طبيعتك واطهر دُفَى طبيعي واهتمام حقيقي بالمتطوع المتضرر.

٢. الاستماع باهتمام

امضِ وقتًا في الاستماع باهتمام لقصة المتطوع. ففي الغالب فإن سرده للقصة يساعده على الفهم والتصال مع ما مر به. دُع المتطوعون يشعرون بأنك تستمع إليهم عن طريق منحهم الانتباه الخالص. إذا ما كنت تدعم متطوع في موقع الحادث استمع وتحدث معه بهدوء حتى تصل وسائل المساعدة الأخرى.

قم بالتعبير بأنك تستمع باهتمام ليس فقط بالكلمات ولكن أيضًا عن طريق لغة الجسد. فالتواصل غير اللفظي يضمن الإشارات والحركات وتعبيرات الوجه والأصوات مثل التنهد واللهاث. ولكل ثقافة طرقها الخاصة للتعبير عن السلوك الملائم، ولكن بصورة عامة ما يلي هام كي تضعه في الاعتبار:

- استدر تجاه المتطوع أو واجهه عندما يتحدث.
- اظهر وضع مفتوح عن طريق عدم ضم الذراعان.
- ابق على مسافة ملائمة بحيث تظهر الاهتمام بدون أن تبدو حميميًا للغاية أو مُلِحًا.
- تجنب الإشارات أو الحركات المشوشة.
- ابق على اتصال ملائم بالعيون.
- ابد هادئ ومستريح.

٣. قبول المشاعر

تقبل ما يقوله المتطوع وتقبل أفكاره ومشاعره وتفسيره للأحداث. لا تحاول تصحيح الحقائق أو الحكم على إدراكه لكيفية حدوث الأشياء. فالتقمص العاطفي والاحترام سوف يساعدانك على قبول مشاعره. والتقمص العاطفي هو القدرة على الرؤية من وجهة نظر الشخص الآخر ومشاعره، وإظهار الدفء الشخصي. بغض النظر عن ردة فعل المتطوع المتضرر، ابد اهتمام مخلص وإيجابي تجاه سلامته وأهميته.

٤. تقديم اهتمام عام ومساعدة عملية

عندما يمر المتطوعون بموقف كارثي أو أصابهم بصدمة، سوف يكون من المفيد لو استطاع أحد تقديم يد المساعدة في الأشياء العملية.

يضم تقديم الإسعافات الأولية النفسية بصورة فعالة التواصل الداعم، وكذلك الرعاية العامة والمساعدة العملية. برغم أننا نتواصل ونتفاعل مع بعضنا البعض كل يوم، فإن «التواصل الداعم» يعتبر مهارة تتطلب وعي خاص بكلمات المرء ولغة الجسد الخاصة به وسلوك المرء وانتباهه تجاه المتطوع المتأثر. ويضم هذا إظهار التقمص العاطفي والاهتمام والقلق؛ والاستماع بانتباه وبدون إصدار أحكام؛ والإبقاء على السرية.



22

أربعة عناصر أساسية للإسعافات الأولية النفسية

ضع تلك العناصر الأربعة الأساسية في الاعتبار عند تقديم الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين:

١. البقاء قريبًا
٢. الاستماع باهتمام
٣. قبول المشاعر
٤. تقديم اهتمام عام ومساعدة عملية.

١. البقاء قريبًا

يفقد الشخص الذي يتعرض لصدمة الشعور الأساسي بالأمان والثقة في العالم بصورة مؤقتة. قد يبدو العالم فجأة خطيرًا أو فوضويًا أو غير آمن بل يمكن أن يفقد المتطوع إيمانه بخير النوع البشري. يمكن أن يساعد المشرفون أو مقدمو دعم الأقران المتطوع لاستعادة شعوره بالأمان والثقة عن طريق البقاء بالقرب منه والبقاء هادئًا، حتى لو كان المتطوع قلقًا أو عاطفيًا. كن مستعدًا حيث قد يُظهر بعض المتطوعين نوبات عنف مثل الصراخ أو رفض المساعدة. ابق على الاتصال به بصورة هادئة أو ظل بالقرب منه، في حال احتاج إلى المساعدة أو رغب في التحدث عما حدث.



صورة: فيليبيا كروم، دايلي مونيتور

يعتبر أحد أكبر التحديات التي تواجهني هو المخاطرة بحياتي، عندما اضطر إلى العمل في أوقات العصيان، مثل الذهاب للعمل مؤخراً أثناء الاضطرابات. كإنسان لدى شعور مخيف أنه من الممكن بسهولة أن تستقر رصاصة طائشة في داخلي، ولكنني أترك ذلك الشعور خلفي، وأقوم بالتركيز على إنقاذ أكبر قدر ممكن من الأشخاص. أحياناً تحدث مثل تلك المآسي عندما نتوقع حدوثها، وبالتالي نجد أنفسنا خرجنا في مهام إنقاذ بدون معدات كافية أو دعم لوجستي.

ميشيل سينجينو، متطوع الصليب الأحمر الأوغندي الذي "أصبح خالداً" عندما أنقذ طفل من منزل محترق.

المتاحة أمامه لاتخاذ قراراته. برغم أن المتطوع الذي مر بحادث ضاغط قد يشعر بالحيرة أو الارتباك أو الضعف في تلك اللحظة، فهو مازال شخص له مهاراته وموارده الخاصة به. قم بتشجيعه على استعادة قدراته من أجل لمساعد ذاته. ركز بصورة عملية وساعد المتطوع على البدء في تلبية احتياجاته.

يمكن أن يشتمل ذلك على الاتصال بشخص ما يمكن أن يصطحب المتطوع للقيام بترتيبات إحضار الأطفال من المدرسة أو إيصال المتطوع لمنزله أو مساعدة المتطوع في الحصول على الرعاية الطبية أو أي دعم قد يحتاجه.

تأكد من متابعة رغبات المتطوع ولا تتحمل الكثير من المسؤوليات. ولكن، ادعّمه لكي يستعيد السيطرة على الموقف مع الأخذ بالاعتبار الخيارات

3.4 السلوك الأخلاقي

وتعتبر السرية أمراً أساسياً في السلوك الأخلاقي عند تقديم خدمة الإسعافات الأولية النفسية. حافظ على خصوصية ما يبوح لك به المتطوع عن مشاعره وخبراته والتفاصيل الخاصة بموقفه. يبعث الحفاظ على السرية الاطمئنان في نفوس العاملين والمتطوعين على أن خصوصيتهم محترمة، إذا ما احتاجوا ومتى ما احتاجوا إلى الدعم (انظر الأداة ٣٢).

عند تقديم الإسعافات الأولية إلى متطوع متأثر، التزم بالمعايير الخاصة بالسلوك الأخلاقي. تذكر 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 يفي تماماً بما يعد به. لا تستغل إطلاقاً العلاقة مع المتطوع المتضرر. احترم حقه في اتخاذ القرارات الخاصة به، وكن حساساً للأسئلة التي يطرحها واحتياجات الخاصة به.

صورة: منظمة الصليب الأحمر السريلاكي



لقد فقدتُ ابن عمي في“
تسونامي. لقد كان مقرّباً مني
للغاية. لقد كان أقرب أصدقائي.
لا أفهم أبداً لماذا يفقد حياته
في سن صغيرة للغاية. لقد كنتُ
غاضباً للغاية من كل شيء. وكنتُ
انفجر بالغضب في وجه عائلتي
وأصدقائي. وفي أحد الأيام، جاء
أجنبي إلى المدرسة. وتحدث
عن المشاعر وكيف نشعر تجاه
تسونامي والدمار الذي شهده
الكثير منا. بدأتُ في فهم ما
حدث؛ أيضاً قبلتُ الأحداث التي
مرت. أنا أجيد الرسم. وهذا
الشخص من الصليب الأحمر
جعلنا نرسم عن الأشياء التي
نشعر بها على جدران المدرسة.

لقد كان ذلك تمريناً جيداً لي لمشاركة مشاعري. وقد ساعدتني تلك التمارين على التعامل مع غضبي وأن أكون شخصاً أفضل. فيما بعد ذهبت إلى فرع الصليب الأحمر المحلي عندنا في جالي وانضمتُ كمتطوع. إنه يلبي الشعور الخاص بمساعدة الآخرين، خاصة في مجتمعي. لقد تطوعتُ خصيصاً في البرامج التي تُقام في المدارس من أجل مساعدة الأطفال.”
الآخرين مثلي الذين يحتاجون إلى فهم الدمار الذي حدث والتأقلم معه

سامون تشاندارسيري، 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 تشيرش داعمين رائعين لبعضهم البعض وعلى اتصال قوي. فقد كانوا يعرفون ما إذا كان أحدهم ليس بخير ويحضرونه لي. لقد كان بينهم أجواء عائلية وقد “شعرت أنني جزء من هذه الروح

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

تأكد من عدم ترك المتطوعين المتضررون بشدة بمفردهم. حاول أن تبقيهم سالمين حتى مرور ردادات الفعل أو حتى تتمكنك من الحصول على مساعدة من المديرين أو المحترفين.

يجب أن يكون لدى كل جمعية وطنية آلية لإحالة المتطوعين الذين بحاجة إلى الدعم المحترف. إذا لم يكن لديك الموارد الكافية، قد يكون من الممكن وضع ترتيبات مع منشآت الرعاية الصحية المحلية أو المنظمات غير الحكومية المحلية.

يوجد مثالان من حول العالم (الصفحة التالية):

4.4 توقيت وكيفية إحالة متطوع يحتاج إلى دعم إضافي

معظم المتطوعين سوف يتعافون بصورة جيدة من المواقف المؤثرة مع مرور الوقت بمساعدة المحيطين بهم والدعم الأساسي المقدم لهم. ولكن، بعض المتطوعين قد يصابون بردات فعل محبطة خطيرة أو قد يستمر اكتئابهم لفترة طويلة بعد مرور الحدث. غالبًا ما يحتاج المتطوع المتضرر للإحالة للحصول على رعاية أكثر تخصصًا:

- إذا ما كانوا تأثروا بصورة خطيرة بحيث يكونوا غير قادرين على العمل أو اتخاذ القرارات بشأن حياتهم
- إذا كان يمكنهم إيذاء أنفسهم
- إذا ما كانوا يمثلون خطرًا على الآخرين.

بلجيكا

يقدم الصليب الأحمر البلجيكي التدريب على الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين. تُسمى دورة التدريب «repmedkohcs» أو «ممتص الصدمات». وتقوم الدورة (المتاحة للجميع) بتعليم المتطوعين كيفية رد الفعل تجاه الأحداث الحركية وكيفية العناية بالضحايا وكيفية العناية بأنفسهم. كما تم تقديم نسخة مصغرة من ذلك التدريب إلى العاملين في مجال خدمات التدخل الطبي. كما أن الجلسة الأقصر بشأن التأثير النفسي الاجتماعي للأحداث الحرجة أيضًا جزء من التدريب الأساسي.

يمكن للجميع الحصول على خدمة التدخل الاجتماعي للصليب الأحمر التي تلي الحدث. يمكن أن يكون التدخل منظمًا أو عند الطلب أو للمجموعات أو للأفراد. وتقوم مجموعة من متطوعي خدمات التدخل الاجتماعي المدربين بإجراء كل من التدخلات للمجموعات والأحداث الفردية. بعد جستان أو ثلاث، يعرف المتطوعون ما إذا كان الشخص بحاجة إلى الإحالة للحصول على مصدر إضافي للدعم أم لا. بالنسبة للمجموعات، يتم عقد جلسات انتشار واجتماعات تأمل. والهدف هو استعادة الثقة في داخل المجموعة.

يكون جميع المتطوعين والعاملين مؤهلين للدعم. وتتوافر المعلومات عن الخدمة خلال التدريب وفي المطبوعات المحلية. عندما تكون هناك حاجة لذلك، تتدخل خدمة التدخل الاجتماعي مباشرة. في عام ٢٠٠٢، وبعد الاعتداء المأساوي بالسكين على حضانة للأطفال، تم استخدام الرسائل

النصية من أجل الوصول إلى جميع المستجيبين في اليوم التالي للأحداث، مع عرض خدمة إمكانية الاتصال بهم لمن يريد التحدث. فيما بعد، ذكر أكثر من ٠٩ بالمائة من المستجيبين بأن الرسائل كانت داعمة. كما كان هناك من يقوم بالاتصال مباشرة هاتفياً، ولكن ذلك استغرق ذلك وقتاً أطول.

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

تهدف التوزيع النفسي الاجتماعي واجتماعات التباحث إلى المساعدة في جعل المجموعات القائمة بالفعل في العمل مرة أخرى. 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 وتهذبة ردة الفعل وتحديد الدروس المستفادة وإلقاء الضوء على الشخص المتضرر الذي يحتاج إلى مزيد من الدعم. بالنسبة لمجموعات العاملين والمتطوعين الذين كانوا أقل تضرراً من الأزمة، قدم لهم اجتماعات جماعية.

في المرة الأولى وجد بول نفسه غير متأقلم في منزله بعد مرور عدة أيام على الكارثة. وفي المرة الثانية، أخذته المفاجأة. ويتذكر قائلاً، «لقد كنا جميعاً نشعر بالتعب». «إنك تحاول العودة إلى المنزل وتُصاب بصدمات ما بعد الكارثة طوال الوقت، هذا ليس طبيعياً. لقد أصبحت مسؤولاً لأحد المواقع وذهبت إلى هناك وكنتُ مستعداً للذهاب. وكانت معي معداتي وذهبتُ لتغيير ثيابي في العربة وعندئذ: نسيت حذائي. لقد نسيتُ حذاء السلامة الخاص بي. لقد كان أمراً هيناً. ولكنه أصابني تمامًا بالذعر. وعُدْتُ إلى القاعدة وأخبرتهم، «لا يمكنني البقاء هنا، يجب أن أرحل من هنا». وعُدْتُ إلى قاعدة الصليب الأحمر وتحدثتُ إلى كريسين، وهو ما كان مفيداً بالفعل. من الرائع معرفة وجود المساعدة عندما احتاجها».

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



كولومبيا

يهدف البرنامج النفسي الاجتماعي في الصليب الأحمر الكولومبي لخدمة كل من المتطوعين في الصليب الأحمر والعاملين الذي يتقاضون أجور. وهو يقدم الدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ والكوارث، وفي المجالات التي تقع ضمن البرنامج نطاق البرنامج مثل نقص المناعة المكتسبة / الإيدز والعنف المنزلي والأشخاص الذين لا مأوى لهم ورعاية المتطوعين. يجب أن تضم جميع أفرع 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 والتي تقيم الأنشطة. يضم برنامج الدعم النفسي الاجتماعي برنامج «الصحة العقلية في الصليب الأحمر». وفي إطار البرنامج يوجد ثلاث مستويات للتدريب. المستوى الأول أساسي للغاية، ويركز على التعريف والتوجه، ويحدد عوامل المخاطرة المتصلة بالصحة العقلية والإحالة إلى المتخصصين وحملات زيادة الوعي. ويركز المستوى الثالث على تقديم المشورة على أساس المجتمع، وورش العمل النفسية الاجتماعية والإسعافات الأولية النفسية؛ والمستوى الثالث يتناول الدعم المحترف.

يتم لفت انتباه المتطوعين بتوافر الدعم من خلال مجموعات الدعم النفسي الاجتماعي، والتي تعطي معلومات عن البرنامج. ويتم إحالة المتطوعين الذين يحتاجون مزيد من الدعم المتخصص إلى المحترفين.

وقد تم إجراء بعض الأبحاث في الأفرع على الدعم النفسي الاجتماعي المُقدم للمتطوعين، كما كان هناك دراسة عن الصحة النفسية في عام ٨٠٠٢. كما قامت جمعية الصليب الأحمر الكولومبي ببناء أدوات لقياس عوامل الخطورة وعوامل الحماية في الصحة العقلية.

وتمتلك جمعية الصليب الأحمر الكولومبي مجموعة أدوات نفسية اجتماعية بمجموعة مختارة من المواد والقراءات. كما أن الجمعية الوطنية تمتلك أيضاً أدلة ولوائح وسياسات تركز على الدعم النفسي الاجتماعي.

وتضع سياسة الدعم النفسي الاجتماعي للجمعية الوطنية تصور للدعم النفسي الاجتماعي المُقدم للمتطوعين. هنا، يوجد مجموعتان مستهدفتان: الأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ أو الكوارث أو العنف أو الذين يعيشون في ظروف معرضة لذلك والمتطوعين والعاملين المشتركين في التدخلات الإنسانية. كما أنها توضح أن الدعم النفسي الاجتماعي يجب أن يتناسب مع احتياجات الأشخاص المشتركين، وأنه يجب أن يدعمهم أثناء التأقلم في المواقف الجديدة وأن يعمل على تقوية مهارات التأقلم والتعافي لديهم. وفي السياسة، تلتزم الجمعية الوطنية بالاعتراف بدور وقيمة المتطوعين، وأن تقدم للمتطوعين الدعم النفسي الاجتماعي وكذلك فرصة التدريب والإرشاد بواسطة محترفين في الدعم النفسي الاجتماعي.

ما يجب وما لا يجب عمله في التواصل الداعم

يلخص الجدول التالي ما يجب أن تقوله أو تفعله، وما يجب ألا تقوله أو تفعله أثناء التواصل بطريقة داعمة مع المتطوعين في حالة الكوارث والحفاظ على السلوك الأخلاقي:

ما يجب أن تقوله وتفعله

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

ابق هادئاً، حتى لو كان المتطوع الذي تقدم له المساعدة عاطفياً للغاية.

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

استمع بانتباه وعناية بحيث تتفهم قصة المتطوع بالكامل ومخاوفه.

الاعتراف بحزنه ودموعه وشعوره بالفقد أو المشاعر الأخرى التي يشاركتها.

كن مرتاح مع الإنصات. أبد الرغبة في الجلوس بهدوء مع المتطوع إذا ما رغب هو.

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

أقم اتصال بالعين، إذا ما كان ملائم، واجعل جسدك في وضع استرخاء وفي حالة منفتحة.

أقبل مشاعر المتطوع وتفسيراته لما حدث بدون إصدار أحكام.

إذا ما رفض المتطوع المساعدة، عرفه أنه مازال بإمكانه تلقي المساعدة في المستقبل إذا ما أراد.

ما لا يجب أن تقوله أو تفعله

لا تطلب من المتطوع إعادة سرد التفاصيل لأي خبرة صادمة مر بها.

لا تُبد رأيك في موقف المتطوع.

لا تخبر المتطوع بمشكلاتك أو تشاركه قصص الآخرين.

لا تخبر قصة المتطوع للآخرين. احتفظ بما قاله لك بصورة سرية، ما لم يكن هذا ضرورياً للحفاظ على شيء أو شخص آخر بأمان.

لا تصحح الوقائع عما حدث أو تصورات تسلسل الأحداث.

لا تلمس المتطوع، ما لم تكن تعلم أن ذلك مقبول بالنسبة له.

Monitoring and Evaluation of Volunteer Support

القسم
5

في هذا القسم، سوف نقوم بتغطية:

١. وضع النظام
٢. تطوير المؤشرات وطرق قياسها
٣. المراقبة أثناء عدة أحداث
٤. التقييم والتعلم

4.4 وضع النظام

نوع المعلومات التي ترغب في جمعها يتعلق بالأسئلة الثلاث التالية:

- ما هو المتوفر لدينا؟
- فيما يُستخدم؟
- ما مدى نجاحه؟

ما هو المتوفر لدينا؟

وهذا لا يضم 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. يجلب المتطوعين المعرفة والمهارات معهم إلى عملهم و البعض يجلب معه الخبرات النفسية أو أي خبرات أخرى ذات صلة بالطرق التي يتأقلموا بها ويدعموا بها أقرانهم.

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

في هذا القسم، سوف نقوم بتغطية كيفية وضع نظام مراقبة وتقييم للدعم النفسي الاجتماعي المقدم للمتطوعين وما هي المعلومات ذات الصلة التي يجب أن تعرفها، على سبيل المثال المؤشرات المفيدة وكيفية الاطمئنان على الدعم المقدم أثناء الأحداث الصغرى والكبرى. تظهر مواقف جديدة لمنظمتك الوطنية على مر الوقت ويساعد نظام المراقبة والتقييم على معرفة كيفية تأقلم الدعم الذي تقدمه لتلبية الاحتياجات المتغيرة للمتطوعين في حالات الطوارئ.

ما الذي تقوم بمراقبته وتقييمه؟

- **المسؤولية** - التأكد من أننا مسئولون ليس فقط أمام المتبرعين والمستفيدين، ولكن أيضاً أمام العاملين والمتطوعين
- **الصلة** - التأكد من أن الدعم الذي نقدمه مفيد للمتطوعين
- **الكفاءة** - التأكد من أن دعم المتطوع يكون في الوقت المناسب وبتكلفة معقولة
- **الفعالية والتأثير** - تأكد من أن الدعم له تأثيره المطلوب على سلامة المتطوعين
- **الاستدامة** - التأكد من أن مزايا الدعم مستمرة حتى ما بعد حالة الطوارئ الحالية.



لقد فقدت الكثير من الأصدقاء في الزلزال. “ في البداية لم أستطع التأقلم. بقيت لأيام عدة. بل حتى أنني فكرت أنه سيكون من الأسهل لو كنت أنا أيضاً قضيت أثناء الزلزال. لقد أردت المساعدة ولكنني لم أجد القوة والشجاعة. كنت أشعر بالذنب. ثم انضممت إلى الفريق النفسي الاجتماعي التابع للصليب الأحمر. لقد كانت أهم تجربة في حياتي. لقد قمت بما لم أقم به في حياتي. لقد نضجت من الناحية الشخصية من خلال هذا البرنامج.”

ميكرلاند لابلانك، متطوع الصليب الأحمر في هايتي



24

الاستراتيجيات الخاصة بجمع معلومات المراقبة والتقييم

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

١. تحدث إلى المتطوعين والعاملين والمديرين (على سبيل المثال، في مجموعات التركيز، المقابلات) عن فهمهم وإدراكهم للضغوط التي يتعرض لها المتطوع والدعم المتوافر له.
٢. قم بإجراء دراسة مجهولة الأسماء على المتطوعين والعاملين والمديرين لتقييم معرفتهم بشأن الضغوط التي يتعرض لها المتطوعون والتأقلم معها (انظر للدراسة العينة فيما يلي). قم بعمل جرد للموارد التي لديك حاليًا - الأفراد والمواد والتمويل - واكتشف هل يتم استخدام تلك الموارد بفاعلية حاليًا.

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.

فيما يُستخدم؟

تعتمد كيفية الاستفادة مما هو متوافر على معرفتنا بما هو موجود لدينا (على سبيل المثال، وجود معلومات أو توافر الدعم) وكيفية الحصول عليها. قد توجد استراتيجيات أو بروتوكولات تبدو جيدة على الورق، ولكن قد لا تكون فعالة، ويعود ذلك ببساطة لعدم استخدامنا لها.

ما مدى نجاحه؟

يساعد التفكير النقدي بشأن فعالية دعم المتطوعين في كيفية تهيئة الدعم الحالي وإضافة طرق جديدة وربما ترك أخرى ليست فعالة - فيما يتعلق بتأثيرها على سلامة المتطوعين والتكلفة مقابل الفائدة.

وضع أسئلة خاصة بالمراقبة والتقييم

يقدم الجدول التالي بعض الأسئلة لدراساتها فيما يتعلق بـ "ما لدينا"، و"كيفية استخدامه"، و"مدى نجاحه" عبر بعض المجالات. يمكن استخدام تلك الأسئلة لوضع أو تقييم نظامك الحالي ومن المراقبة مرور الوقت.

المجال	الاحتياجات والموارد
المعرفة والمهارات	• ما يقوم به المتطوعين حاليًا للعناية بأنفسهم وبأفراد الفريق؟ • ما الذي يعرفه العاملون والمتطوعين عن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد والمجموعة وكيف يمكنهم تدبرها؟ • كم عدد المتطوعين والعاملين الذين تم تدريبهم بالفعل في دعم الأقران، أو الإسعافات الأولية النفسية أو إدارة الضغوط؟ • كيف يتفهم المديرون الضغوط التي يتعرض لها المتطوعون؟
تفهم السلامة	• ماهية شعور المتطوعين حاليًا وهم يشعرون بالدعم من الجمعية؟ • ما نوع الدعم القائم الذي يجده المتطوعون مقيّدًا؟ • ما هي الأنواع الأخرى من الدعم التي يشعر المتطوعون أنهم بحاجة إليها؟ • ما هي الضغوط الأساسية التي يشعر المتطوعون أنهم يواجهونها على سبيل المثال ضغط العمل الشديد، عدم تفهم الدور الذي يقومون به، مواجهة الصدمات في المجال؟ • إلى أي مدى يشعر العاملون والمتطوعون بعمل فرقهم معًا؟ • كيف يتفهم المديرون والمشرفون دورهم ومسئولياتهم في دعم المتطوعين؟
المواد	• هل توجد مواد عن الضغوط وضغوط الإدارة؟ • هل توجد مواد تدريبية لدعم لأقران والإسعافات الأولية النفسية؟ • هل توجد بروتوكولات مكتوبة بشأن الإشراف على المتطوعين وإحالة العاملين أو المتطوعين الذين يحتاجون لدعم إضافي؟ • هل يتم استخدام المواد المتوافرة وتوزيعها على سبيل المثال، هل يعرف المديرون والمشرفون بشأن البروتوكولات والموارد الحالية؟
الموارد البشرية	• كم عدد العاملين والمتطوعين العاملين كمقدمي دعم الأقران؟ • من لديه القدرات الخاصة بالدعم النفسي الاجتماعي في داخل أو خارج الجمعية على سبيل المثال، المستشارون في داخل الجمعية والمحترفون المحليون من أجل الإحالة؟ • هل يوجد عاملون أو متطوعون ذوي خبرة يرغبون في المشاركة بأرائهم خلال التوجيه أو التدريب للمتطوعين أو يعملون كزملاء؟ • كم عدد المديرين المدربين على الإشراف الداعم والإسعافات الأولية النفسية؟
الموارد المالية	• ما أنواع الأشياء التي نقوم بها والتي تكون بدون تكلفة على سبيل المثال، التحدث مع المتطوعين عن سلامتهم أثناء توجيههم إلى الجمعية؟ • ما هي الاستراتيجيات الأخرى التي نود تطويرها وما هي تكلفتها؟ • ما هي الأموال المتوافرة لتطوير استراتيجيات أخرى مطلوبة؟



عند إجراء الدراسة، تذكر تلك النصائح الهامة:

- اجعل المعلومات سرية وبدون أسماء. فهذا يؤدي إلى زيادة عدد من يرغب في الخضوع للدراسة وسوف يزداد صدقهم في الإجابات.
- اجعل الأسئلة بسيطة وموجزة بقدر الإمكان لزيادة عدد الراغبين في الاستجابة.
- ضم كل من الأسئلة الكمية والنوعية معًا.
- فيما يتعلق بالأسئلة الكمية، تأكد من أن الاستجابة تسير في الاتجاه ذاته لتسهيل التحليل والمقارنة. على سبيل المثال، في السؤال التالي، سوف تشير الإجابة رقم «٤» دائماً بوجود شي إيجابي عن المعرفة النفسية الاجتماعية أو المهارات أو الاستراتيجيات الحالية.

دراسة عينة أساسية مجهولة الأسماء للمتطوعين

تم تصميم الدراسة العينة التالية للمتطوعين من أجل استنباط ما يعرفه المتطوعون حالياً وما يقومون به، فيما يتعلق بالضغوط والتأقلم معها ومعرفتهم بالدعم المتوافر من قبل الجمعية الوطنية وتصوراتهم عن ملائمة ذلك الدعم. وهي تضم أسئلة نوعية وأسئلة كمية.

يتم قياس الأسئلة النوعية 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 عمل استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي الحالية. وكلما ارتفع الرقم الذي تحصل عليه في الدراسة، كلما زادت الاستراتيجيات فعالية.

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

دراسة عينة للدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين

يشكل المتطوعون جزءًا هامًا من العمل في الجمعيات 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 فهمنا لما يمكن أن نفعله لدعم سلامتكم. إن تلك دراسة مجهولة الأسماء - نرجو عدم كتابة أسمائكم في تلك الورقة.

يُرجى وضع دائرة على الرقم الذي يناسب ما تشعرُونَ أنه إجابة للسؤال:

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

1	2	3	4	1. إنني امتلك فهمًا جيدًا لأنواع الضغوط التي قد أواجهها أثناء التطوع في حالات الطوارئ.
1	2	3	4	2. إنني أعرف كيف أتعرف على علامات الضغوط الخطيرة في نفسي.
1	2	3	4	3. إنني امتلك استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط التي أواجهها.
1	2	3	4	4. إنني أعرف كيف أتعرف على علامات الضغوط الخطيرة في زميلي في الفريق.
1	2	3	4	5. إنني أعرف كيف أدمج أعضاء فريقتي خلال الأوقات العصيبة.
1	2	3	4	6. يهتم مديري / مشرفي بسلامتي.
1	2	3	4	7. يتواجد مديري / مشرفي إذا ما احتجتُ للتحدث معه / معها
1	2	3	4	8. سوف يصل لي مديري / مشرفي إذا ما كنت في كرب.
1	2	3	4	9. أعرف كيف أحصل على مساعدة إضافية من الجمعية، إذا ما احتجت ذلك.
1	2	3	4	10. تلتقيت معلومات عن الضغوط وكيفية التأقلم معها من الجمعية الوطنية.
1	2	3	4	11. تقدم تلك الجمعية الوطنية دعم مفيد للمتطوعين في التأقلم مع العمل في حالات الطوارئ.
1	2	3	4	12. تم الاعتراف بعملتي وتقديره من قبل المدير / المشرب والفرع المحلي.

يُرجى إخبارنا...

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

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

ما هي المقترحات التي لديك كي تدعم متطوعينا بصورة أفضل؟

نشكر لك وقتك في الاستجابة لتلك الدراسة!



فقدنا كل شيء ما قمنا ببنائه وكسبه. هربت أختي الكبرى وولديها من الفيضان. مازالت أتذكر كيف طلب منا زوجي الهرب. احتمينا في معسكر مؤقت، أقامه الصليب الأحمر. كنتُ أبحث عن زوجي. لم يعد من هناك. رأيتُ جثته بعد يومين. كنتُ قد بلغ صبري منتهاه من كل شيء. ما جدوى الحياة. لقد فقدتُ كل شيء. لم أمتلك أي دليل لما يجب أن أفعله فيما بعد. حتى أنني لم أكن أتناول وجباتي. ولكن ذلك تغير كله، تفكيري، مشاعري بعد أن تعرفتُ على برنامج الدعم النفسي الاجتماعي. لقد كان شخص آخر تعرفتُ عليه في المعسكر هو من عرفني على ذلك البرنامج. لقد أدركتُ أنني لستُ المرأة الوحيدة التي واجهتُ هذا الموقف. لقد منحني البرنامج قوة أكبر لمواجهة الحياة. بعد عدة أشهر، ذهبتُ
”لتعويض ما أدين به للصليب الأحمر بأي طريقة، ولهذا أنا أتطوع الآن في البرنامج

رواني واتسالا - متطوعة في جمعية الصليب الأحمر في سريلانكا



2.5 تطوير المؤشرات

تضم هذه الجداول كلاً من المؤشرات الكمية و النوعية. والمؤشرات الكمية هي الأشياء التي يمكن عدّها، مثل عدد المتطوعين الذين تم تدريبهم أو الذين يستخدمون دعم الأقران. وتقيس المؤشرات النوعية جودة الدعم المتلقاة، مثل كيف يشعر المتطوعون بمدى الاستفادة من التدريب أو دعم الأقران. وتضم الطرق الأخرى للحصول على معلومات سجلات الاجتماعات والدراسات. تقدم الجداول التالية عينة من بعض المؤشرات في كل مرحلة من حالة الطوارئ والمقترحات الخاصة بطرق جمع المعلومات عن المؤشرات.

يمكن أن يساعدك تطوير المؤشرات على قياس الدعم الذي تقدمه للمتطوعين. وتصف الأداة التالية كيفية تطوير المؤشرات المفيدة من منظور العاملين والمتطوعين والتي تشير إلى سلامة الأفراد والفريق. كما تقدم الأداة أيضاً كيف يمكنك 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 واحتياجاتهم
- كيفية تعريف المتطوعين والعاملين لمصطلح "السلامة النفسية الاجتماعية"
- كيفية تعريف المتطوعين والعاملين لمصطلح "الدعم الجيد".

بقدر كبير، فإن أفضل طريقة لتحديد المؤشرات المفيدة لسلامة النفسية الاجتماعية هي التحدث مع العاملين والمتطوعين للحصول على آرائهم. على سبيل المثال، اسألهم عن كيف يعرفون ما إذا كان أحد زملائهم يشعر بخير أم لا، وكيف يعمل الفريق معاً.

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

- السلامة العاطفية: الثقة والأمل في المستقبل والشعور بالسيطرة والجرأة
- السلامة الاجتماعية: القدرة على التفاعل، مساعدة الآخرين، حل المشكلات بفاعلية
- المهارات والمعرفة: تعلم كيفية إدارة الضغوط التي يتعرض لها المرء أو دعم الزملاء.

بالنسبة للدعم النفسي الاجتماعي المقدم للمتطوعين، فمن المفيد تطوير المؤشرات لسلامة كل من الأفراد والفريق. يمكن أن تؤثر الضغوط الواقعة على الفرد على عمل الفريق ككل، مثلما يمكن أن يؤثر الاختلال الوظيفي في سلامة الأعضاء الأفراد. يمكن أن يعمل الفريق جيد التجانس الوظيفي كمخفف صدمات لضغوط العمل وأن يشكل دعم المجتمع للمتطوعين. والأمثلة الخاصة بسلامة الأفراد والفريق هي:

- الأفراد: مقياس حول التبليغ الذاتي الذي يقيس شعور المتطوع تجاه إدارته للضغوط بعد تلقي التدريب.
- الفريق: نسبة أعضاء الفريق الذين شاركوا في أنشطة دعم الأقران.

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

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

- الاحتفاظ بسجلات عن كيفية تدريب الكثير من المتطوعين
- جعل المتطوعين يعبئون استمارة دراسة المعرفة والرضا في نهاية التدريب.
- الاحتفاظ بالمواد المعطاة خلال التوجيه أو الإيجاز.

قبل

قبل حالة الطوارئ

- التوظيف والاختيار
- التوجيه
- الإيجاز والتدريب
- التخطيط للطوارئ

عينة من المؤشرات الكمية

- المواد المتوفرة بشأن الضغوط والتأقلم معها بالنسبة للمتطوعين (سجل المواد المتوفرة).
- أعداد المتطوعين الذين يتلقون معلومات عن الضغوط والتأقلم معها أثناء التوظيف والتوجيه (سجل المعلومات المعطاة).
- أعداد المتطوعين و العاملين / المشرفين المدربين على مواجهة الضغوط التأقلم معها (سجل التدريب)
- خطط الطوارئ القائمة وأعداد المشرفين الذين يعرفونها (سجل خطط الطوارئ ودراسة المشرفين).

عينة من المؤشرات النوعية

- تصورات المتطوع بشأن فائدة المواد الحالية.
- تصورات المتطوع بشأن فائدة التدريب على الضغوط والتأقلم معها.
- تصورات المشرف عن فائدة التدريب بشأن كيفية دعم المتطوعين.
- تصورات العاملين والمشرف عن ملائمة خطط الطوارئ. (يمكن الحصول على تلك المعلومة بوسائل عدة - الدراسات مجهولة الاسم، الأسئلة مفتوحة النهاية والمردود اللفظي)

أثناء

أثناء حالة الطوارئ

- اجتماعات الفريق
- مراقبة الضغوط الواقعة على الأفراد والفريق
- الإشراف والتدريب الإضافي
- دعم الأقران والإحالة

عينة من المؤشرات الكمية

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

عينة من المؤشرات النوعية

- تصورات المتطوع عن مصادرهم الرئيسية للضغوط وإلى أي مدى يتمكن من التأقلم مع حالة الطوارئ الحالية.
- تصورات المتطوع عن الدعم الذي يتلقاه من المشرف وأقرانه.
- تصورات المشرف عن ثقته في دعم المتطوعين.
- رضا المتطوع عن التدريب الإضافي.
- رضا المتطوع عن عملية الإحالة (لمن تمت إحالتهم).
- تصورات المتطوع عن فائدة الدعم النفسي الاجتماعي الإضافي المقدم (انظر ما سبق).

بعد

بعد حالة الطوارئ

- تباحث الفريق والأفراد
- تقدير المتطوعين
- دعم الأقران والإحالة

عينة من المؤشرات الكمية

- أعداد اجتماعات التباحث المنعقدة (سجل الاجتماع).
- أعداد المتطوعين الذين حضروا اجتماعات التباحث (سجل الاجتماع).
- أعداد المتطوعين الذين استفادوا من دعم الأقران بعد حالة الطوارئ (دراسة مجهولة الأسماء).
- عقد فعاليات التقدير (سجل الفعاليات).
- أعداد الحالات التي تمت لتلقي دعم نفسي اجتماعي إضافي (سجل الإحالة).

عينة من المؤشرات النوعية

- تصورات المتطوع عن الضغط المستمرة والقدرة على التأقلم بعد حالة الطوارئ.
- تصورات المتطوع عن فائدة اجتماعات التباحث.
- تصورات المتطوع عن مدى شعوره بالدعم من الأقران والمشرفين.
- تصورات المتطوع عن كيفية تقدير عمله من المشرفين والجمعية الوطنية.
- تصورات المتطوع عن فائدة الدعم النفسي الاجتماعي المقدم (انظر ما سبق).

3.5 عند المراقبة

المتطوعين والفرق بصورة مستمرة للتأكد من أن الدعم المقدم لهم كافٍ لمساعدتهم في المحافظة على سلامتهم. إذا ما كنت على اتصال مستمر بفريقك، عندئذ سيكون 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 تهديدهم أو أن يشهدوا شيء صادم بصورة خاصة مثل إصابة خطيرة أو وفاة طفل.

سواء كانت الأحداث صغيرة أو كبيرة، فمن الجيد دائماً جمع العاملين والمتطوعين لمناقشة ما إذا كان الدعم كافياً أم لا.

إن مراقبة وتقييم دعم المتطوعين عملية مستمرة تضم الفحص والتعلم والتغذية العكسية للمعلومات التي تم جمعها لتحسين دعم المتطوعين. كمدير أو مشرف، فأنت تقوم دائماً بمراقبة سلامة المتطوعين لديك. ولكن توجد نقاط أساسية معينة عندما يكون من الهام الاطمئنان على المتطوعين والتأكد من أن الدعم يعمل بصورة جيدة، خاصة عندما تحدث أحداث ضخمة أو صغيرة تضم المتطوعين. (انظر الأدوات ٨٢ و٩٢ بشأن النصائح الخاصة بمراقبة دعم المتطوعين في الأحداث الكبرى والصغيرة).

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



إرشادات خاصة للمراقبة أثناء حالات الطوارئ واسعة النطاق أو المعقدة

فيما يلي نصائح حول المراقبة أثناء حالات الطوارئ واسعة النطاق أو المواقف المعقدة:

- قم بإعداد المتطوعين للمساعدة في المواقف المعقدة عن طريق إبلاغهم بصورة موجزة عما قد يواجهونه ويكتشفونه إذا ما اضطلعوا بالمهمة التي بين أيديهم.
- في الأزمة الممتدة، قم بعقد إيجاز قصير يومي واجتماعات لتبادل المعلومات واسأل أعضاء الفريق عن حالهم ومماسكهم.
- قم بجدولة عقد اجتماعات إشراف منتظمة للمتطوعين والفرق التي تستجيب في المواقف المعقدة لتوفير الدعم التقني وكذلك الدعم النفسي الاجتماعي.
- اطمن على أفراد المتطوعين باستمرار واسألهم كيف يتأقلمون وما إذا كانوا بحاجة لدعم إضافي.
- ضع في الاعتبار إشراك شخص محترف في مجال الدعم النفسي الاجتماعي للاطمئنان على الأفراد أو أعضاء الفريق العاملين في مواقف معقدة للغاية أو مواقف كرب.
- عند المساعدة في عمليات إتمام الأحداث الكبرى، قم باستغلال الفرصة المتاحة لتقييم كيفية تأقلم الأفراد وأعضاء الفرق وكيف يرون الدعم:
 - o قم بإجراء دراسة مجهولة الأسماء لمعرفة كيف يتأقلم المتطوعين وما الدعم المقدم وما الدعم المستخدم بالفعل
 - o قم بعقد مجموعة تركيز للسؤال عن الدعم المقدم وكيفية تحسين الدعم في المستقبل.
 - o قم بعقد اجتماع مع مشرفي المتطوعين أو قادة الفرق لسؤالهم عن ماهية شعور المتطوعين أو أعضاء الفرق المتأقلمين خلال الأزمة، وما الدعم الأكثر فائدة وما هو التدريب الإضافي أو المعلومات التي قد يحتاجونها لتحسين لدعم المتطوعين في المستقبل.

تؤثر فيهم. أيضًا يمكنك تقييم ما هو الدعم الأكثر فائدة وما الدعم الذي يحتاجونه عندئذ - أو ربما مازالوا يحتاجونه. ومن الهام بصورة خاصة أن يتم ذلك بعد انتهاء حالة طوارئ كبرى أو شاملة.

من المفيد في الغالب إجراء ذلك بعد انتهاء الحدث، مثل بعد مرور شهر أو ما شابه.

يمنح الاطمئنان على المتطوعين والمشرفين، بعد مرور بعض الوقت على الكارثة، الفرصة لهم لمعالجة الحدث والتفكير في خبرتهم وكيف يمكن أن

إرشادات خاصة للمراقبة أثناء حالات الطوارئ الصغيرة

فيما يلي نصائح حول المراقبة أثناء حالات الطوارئ الصغيرة:

- حاول معرفة ما إذا كانت الأزمة تشمل حوادث كرب خطيرة قد يكون المتطوع (المتطوعات) تعرضوا لها.
- اطمئن على المتطوع (المتطوعات) لمعرفة كيف كانت خبرتهم وما يشعرون به.
- اطمئن على المتطوع (المتطوعات) لمعرفة ما إذا كانوا على وشك استخدام الدعم المتوافر أو يستخدمونه بالفعل (مثل دعم الأقران أو الدعم النفسي الاجتماعي في داخل الجمعية أو دعم إضافي).
- اسأل المتطوع (المتطوعات) إذا ما كان يشعر أن الدعم الذي يتلقونه كافياً.
- ضع نصب عينيك المتطوع (المتطوعات) الذين اشتركوا في الأحداث الصغيرة لمراقبة سلوكهم وكيف يبدو متأقلمين.
- إذا ما كان تأثر المتطوع بصورة مباشرة تأكد أن:
- تطمئن عليه بأسرع وقت ممكن لمعرفة كيف حاله
- قم بالإعداد لاستقبالهم في المكتب عن طريق توفير مساحة للراحة أو تناول الطعام أو الشرب، و - إذا ما احتاج الأمر - تقييم طبي محترف أو نفس اجتماعي محترف.
- اعرف ماهية الدعم المتوافر في المنزل، وساعد في الاتصال بأحبائه إذا ما طلب أن يكون معهم.



4.5 التقييم والتعلم

إذا كان لديك الوقت والموارد، ضع في الاعتبار أيضًا توفير مساحات للمديرين والعاملين والمتطوعين لمناقشة التقرير وتقديم تغذية راجعة. على سبيل المثال، يمكنك ترتيب عقد اجتماع لمعرفة «ماذا نعمل من أجل سلامة المتطوعين» ووضع خطة للمتابعة مع الاقتراحات الخاصة بالتحسين.

بالإضافة إلى المراقبة المعتادة، من المفيد للجمعية الوطنية التابعة لك القيام في كل عام بإلقاء نظرة على الدعم الذي توفره لمتطوعيك، واستحضار الدروس المستفادة من الخبرات المكتسبة من العام السابق ومعرفة التحسينات التي يمكن إجراؤها. يمكنك الاستفادة من المعلومات التي قمت بجمعها طوال الوقت مثل التقارير وسجلات الاجتماع والدراسات وقم بضمها إلى تقريرك السنوي.

”الاهتمام بالمتطوعين“ هو مجموعة من الأدوات تم تطويرها لمساعدة الجمعيات الوطنية، بحيث يمكنها مساعدة متطوعيها - قبل وأثناء وبعد حدوث كارثة. برغم من تركيزها على المتطوعين، فإنها تقدم أيضاً أدوات مفيدة للعاملين. وسواء كنت تنتمي لجمعية كبرى أو صغرى، وسواء ما تشترك دائماً في حالات الطوارئ أو كنت تعمل بصورة أساسية من خلال البرامج الاجتماعية، يمكنك استخدام المعلومات الواردة في ذلك الكتيب وفقاً لاحتياجاتك.

Psychosocial Centre



**International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies**

The PS Centre is hosted by:



This toolkit is supported by:

