

الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية

دليل التدريب
سبتمبر ٢٠٠٥

المحتويات

٣	بعثة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
٤	شكر خاص
٥	شكر وتعريف بجهود المشاركين في ترجمة الدليل إلى اللغة العربية
٧	الأمين العام للإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
٩	شكر وتعريف بجهود المشاركين في وضع الدليل الإنكليزي
١٠	مقدمة الترجمة العربية
١٢	مرشد برنامج التدريب
١٢	أ: لمن هذا الدليل
١٣	ب: كيفية ترتيب دليل التدريب
١٤	ج: البداية
٢٠	د: البرنامج الرئيس
٣٠	هـ: مخرجات برنامج الدعم النفسي
٣١	و: الجلسة الختامية - خلاصة ومراجعة وتقييم
٣٣	الوحدة الأولى: الدعم النفسي
٣٣	١-١ ما هو الدعم النفسي؟
٣٥	٢-١ دور المتطوعين
٣٧	٣-١ تطور برامج الدعم النفسي
٣٨	٤-١ المبادئ الأساسية في تنفيذ برنامج الدعم النفسي
٤٣	٥-١ خلاصة
٤٤	الوحدة الثانية: التوتر النفسي والتكيف
٤٥	١-٢ مراحل التوتر النفسي
٤٧	٢-٢ التعامل مع التوتر النفسي
٥٠	٣-٢ الخسارة والحزن
٥٢	٤-٢ معنى الصدمة
٥٣	٥-٢ المبادئ الموجهة في تقديم الدعم النفسي
٥٥	٦-٢ المداخلة حيال الأزمات
٥٧	٧-٢ خلاصة
٥٨	الوحدة الثالثة: التواصل الداعم
٥٨	١-٣ التواصل الشخصي المتبادل:
٥٩	٢-٣ قِيم التواصل

٦١	٣-٢ مهارات التواصل الشخصي المتبادل
٦٦	٤-٢ طرق الاستجابة
٦٩	٥-٢ مراحل التواصل البنّاء
٧٠	٦-٢ التكيف المعان
٧١	٧-٢ العمل ضمن مجموعات
٧٢	٨-٢ الإحالة
٧٣	٩-٢ خلاصة
٧٥	الوحدة الرابعة: تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي
٧٥	١-٤ تعريف المجتمع المحلي
٧٩	٢-٤ التشجيع على العون الذاتي
٨٦	٣-٤ دور الدين والإيمان والثقافة في الدعم النفسي
٩٢	٤-٤ خلاصة
٩٤	الوحدة الخامسة: ذوي الاحتياجات الخاصة
٩٤	١-٥ مجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة
٩٥	٢-٥ الأطفال
١٠٥	٣-٥ المُسنُون
١٠٧	٤-٥ الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية
١٠٨	٥-٥ الأشخاص المصابون بـ HIV/AIDS
١١٠	٦-٥ الخلاصة
١١٢	الوحدة السادسة: مساعدة المساعد
١١٣	١-٦ التوتر في حياة المساعد
١١٣	٢-٦ ما هو الإحترق النفسي؟
١١٤	٣-٦ علامات تحذيرية للإحترق النفسي
١١٥	٤-٦ العناية بالاحتياجات النفسية للمساعد
١١٦	٥-٦ تقنيات العون الذاتي
١١٧	٦-٦ الإشراف الداعم
١١٨	٧-٦ دعم مجموعة الأقران
١١٩	٨-٦ خلاصة
١٢١	الشرائح
٢٥٤	الملحقات
٢٥٥	الملحق الأول: مسرد المصطلحات
٢٥٨	الملحق الثاني: جدول ردود الأفعال الانفعالية المعتادة
	الملحق الثالث: أمثلة على مداخلات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز العون الذاتي في
٢٦٢	المجتمعات المحلية
٢٦٥	الملحق الرابع: نسخة مصفّرة لشرائح الوحدات
٣١٣	الملحق الخامس: المراجع
٣١٩	استبيان التقييم

بعثة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

غالباً ما تكون حالات الطوارئ والأحداث الأليمة مزعجة وتولد العديد من الأحاسيس وردود الأفعال التي تترك أثراً سلبية على حياة الشعوب. إنَّ تحسين نوعية الحياة هو الهدف الأساسي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ويقوم الاتحاد بجهود كبيرة في العمل لتقليل المخاطر التي تنجم عن الأمراض والاضطرابات النفسية، وذلك بمعالجة الجروح النفسية الناجمة عن الكوارث والأحداث الأليمة.

إنَّ القدرة على الوصول إلى المجتمعات من خلال البرامج الاجتماعية التي تضم مائة مليون متطوع تجعل الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر قادرة على تقديم خدمات مباشرة، وهي بالتالي تُشكّل قوة تُكَمِّل عمل الدولة والجهات المحلية المتخصصة في مجال الصحة وإدارة الكوارث.

إنَّ منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا هي منطقة مُعرّضة للكوارث الطبيعية والكوارث من صنع الإنسان، مثل الفيضانات والزلازل والجفاف والعنف والحروب. ويعمل فريق برنامج الدعم النفسي لدى الاتحاد الدولي على مواجهة هذه التحديات من خلال متطوعين ومتخصصين من كل الجمعيات الوطنية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

لقد توصل برنامج الدعم النفسي لتحقيق نجاحات مهمة خلال أول سنتين من إقراره. فالبرنامج يدخل الآن في معظم البرامج الصحية للجمعيات الوطنية، والتي تُعنى بالاستجابة للكوارث والتأهب لها. ويبقى مع ذلك، الكثير من الأهداف التي يُسعى لتحقيقها.

تشكّل النسخة العربية من دليل برنامج "الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية" خطوة مهمة إلى الأمام نحو الوصول لجميع الجمعيات الوطنية. لقد تم تعديل النسخة العربية لتناسب ثقافة منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وعَمَل على تنقيحها متخصصون من جميع الجمعيات الوطنية ومن خلفيات علمية متعددة.

نأمل أن تقيّد هذه النسخة العربية من دليل برنامج "الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية" في تمكين الجمعيات الوطنية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من الاستجابة للتحديات بشكل عملي من خلال تقوية القدرات على مواجهة التحديات النفسية.

أن أ. ليكليرك

أحمد جزو




رئيس مكتب شمال إفريقيا / تونس

رئيس مكتب الشرق الأوسط / عمان

شكر خاص

تتوجه بعثتيّ الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتقديم أحرّ الشكر والتقدير للدكتور محمد عدنان الغوراني، الأستاذ المساعد في برنامج علم النفس، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ومستشار الهلال الأحمر القطري؛ لجهوده القيّمة من خلال إشرافه على إعداد وترجمة وتنسيق وإخراج النسخة العربية من دليل الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية.

متمنين له كل التوفيق والنجاح.

كريستينا الفراد البيطار



المنسقة الإقليمية لبرنامج الدعم النفسي في
منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

شكر وتعريف بجهود المشاركين في ترجمة الدليل إلى اللغة العربية وتعديله ليناسب ثقافات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا MENA

تدقيق الترجمة ومراجعة وإخراج

الدكتور محمد عدنان الغوراني، برنامج علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة.

قام بالإضافات والتعديلات في النسخة العربية (فريق مستشاري الهلال الأحمر القطري)

الأستاذ الدكتور عثمان يخلف، رئيس قسم العلوم النفسية، جامعة قطر، دولة قطر.
الدكتور مأمون مبيض، طبيب نفسي، محاضر فخري في جامعة كوينز، بلفاست -
بريطانيا.

الدكتور محمد البنا، أخصائي طب نفسي، رئيس قسم الصحة النفسية، مؤسسة حمد
الطبية، دولة قطر.

الدكتور محمد عدنان الغوراني، برنامج علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،
جامعة الإمارات العربية المتحدة.

وأخيراً، يتوجه مكتبي الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في الشرق الأوسط
وشمال إفريقيا بأحرّ الشكر والتقدير لكل الجمعيات الوطنية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا،
وبالأخص التي ساهمت في تطوير برنامج "الدعم النفسي" من خلال مشاركتها في الندوة التي
عُقدت في مقر الهلال الأحمر القطري، في الدوحة، ٥-٧ فبراير ٢٠٠٥، لمراجعة الدليل وإقتراح
التعديلات المناسبة والضرورية ليكون هذا الدليل التدريبي متناسقاً مع ثقافات منطقة الشرق
الأوسط وشمال إفريقيا:

الهلال الأحمر القطري

الهلال الأحمر المصري

الصليب الأحمر اللبناني

الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة

الهلال الأحمر المغربي

الهلال الأحمر الإيراني

الهلال الأحمر الفلسطيني

كما يتوجه الاتحاد الدولي بالشكر الخاص لفريقيه العلمي في مجال الدعم النفسي:

د. حسام الشرقاوي / المندوب الإقليمي السابق للصحة في منطقة الشرق الأوسط وشمال
إفريقيا

د. منهل العناز / مندوب الصحة الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
السيدة ريكي غورمسن / مندوبة برنامج الدعم النفسي السابقة لمنطقة الشرق الأوسط

وشمال إفريقيا

السيد أحمد الحديد / مستشار برنامج الدعم النفسي في بعثة الاتحاد الدولي/ العراق

- في عمان

السيدة كريستينا الفراد البيطار / المنسقة الإقليمية لبرنامج الدعم النفسي في منطقة

الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

ونشكر أيضاً كل من ساهم في إعداد هذا الدليل سواء كان في مجال الترجمة أو التنسيق أو التدقيق أو الطباعة.

تقديم الدليل

الأمين العام للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

إنَّ للأحداث الحرجة (كالكوارث الطبيعية والنزاعات البشرية) آثاراً إجتماعية ونفسية سلبية، فهي غالباً ما تقلل من قدرة الناس على مواصلة حياتهم. وغالباً ما تجاهلت الطرق التقليدية في التعامل مع هذه الأحداث الحرجة، التأثير النفسي للأزمات على الناس المتضررين. لكن يوجد الآن إقراراً متنامياً بأن الجراح النفسية تلتئم ببطء، وأنها غالباً ما تحدث بعد الأزمات والكوارث دون أن يتم التعرف عليها بسرعة ومعالجتها في الوقت المناسب. ولذلك تحاول برامج الدعم النفسي إصلاح هذا الخطأ من خلال التركيز على مساعدة المتضررين على استعادة قدرتهم على التعامل الناجح مع الوضع الجديد. ولقد أصبح التوجه للإهتمام بالحاجات النفسية، بالإضافة للحاجات الجسدية، للمتأثرين بالأزمات، محطاً إهتمام كبير في المساعدات الإنسانية الدولية.

وهذا التوجه أصبح الآن جزءاً من الكثير من برامج التنمية وعمليات التأهب للكوارث والإغاثة.

يُعتبر الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر رائداً في تطوير برامج الدعم النفسي. فمنذ عام ١٩٩١ والاتحاد الدولي يطور برنامج الدعم النفسي. ولقد أسس الاتحاد عام ١٩٩٢ مركزاً مرجعياً للدعم النفسي. ويشارك هذا المركز المرجعي في تطوير نشاطات الدعم النفسي وفي مساعدة الجمعيات الوطنية على تقديم هذه الخدمة الأساسية.

إن إزداد الطلب على برنامج الدعم النفسي واضح من الأعداد المتزايدة من الطلبات التي تصل إلى المركز المرجعي من الجمعيات الوطنية التي تطلب المساعدة في تطوير برنامج الدعم النفسي لديها. تقوم الجمعيات الوطنية حالياً بتنفيذ نشاطات الدعم النفسي كجزء أساسي في معظم برامجها المختلفة، كبرامج الاستجابة للكوارث، وبرامج الرعاية الإجتماعية.

لقد تم تصميم وإنجاز هذا الدليل التدريبي اعتماداً على الخبرة التراكمية لتقديم الدعم النفسي، والتي جمعتها مختلف الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، على مدى العقد الماضي. يغطي هذا الدليل التدريبي أيضاً بعض المجالات التقنية التي تم تطويرها حديثاً. كما يحتوي على معلومات تتعلق بالمهارات والتقنيات المطلوبة لتقديم ذلك النوع من الدعم، الذي يساعد الناس على العمل ضمن مستوى غير عادي من التوتر الموجود ضمن معظم الكوارث أو الحوادث الحرجة.

إن الأساس الذي يقوم عليه الدعم النفسي هو تعزيز قوة العطاء الإنساني. وعليه، فإن هذا الدليل سيوفر للمتطوعين النهم الأساس للقضايا النفسية التي تواجههم وتواجه من يخدمون. وبذلك سيصبحون أكثر استعداداً للتعامل الناجح مع المتضررين من الأزمات، كما سيشعرون بمزيد من الثقة، ويقدر أقل من القلق حيال مواجهة الظروف العصيبة التي تحيط بهم وبعملهم.

أمل أن يحظى هذا الإصدار بالاهتمام الواسع الذي يستحقه، وأن يصبح التدريب على الدعم النفسي عنصراً مهماً في جهود الصليب الأحمر والهلال الأحمر، في برامج التنمية، أو التأهب للكوارث، أو عمليات الإغاثة.

ديدير ج. تشريبتل



الأمين العام للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

شكر وتعريف بجهود المشاركين في وضع الدليل الإنكليزي

يود الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، باعتباره المؤلف الرئيس لهذا الإصدار ومالك حقوق الطبع، أن يتقدم بالشكر إلى جميع العاملين بالمركز المرجعي للدعم النفسي، التابع للاتحاد الدولي، والذين وهبوا وقتهم وخبراتهم للمساعدة على تطوير هذا الدليل التدريبي.

المؤلفون:

المؤلفة الرئيسة: ليز فليندت سيمونسن، مسؤولة الدعم النفسي، الاتحاد الدولي.
المؤلف المشارك: غيلبرت ريبس، معهد الصحة النفسية في الكوارث، جامعة ساوث داكوتا، الولايات المتحدة الأمريكية.

القارئ الناقد:

سغريدور بي ثورمار، الصليب الأحمر الآيسلندي.

المراجعون:

أويونغيريل أماغا، الاتحاد الدولي (سابقاً)، البعثة الإقليمية في بانكوك.
إيليا عواد، جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني.
غرام بتس-سايموندرز، الاتحاد الدولي.
كوني تشونغ، جمعية الصليب الأحمر السنغافوري.
تيري إليوت، مستشارة دولية ومدربة حول الصدمات والصحة النفسية في الكوارث والتخطيط للتأهب، الولايات المتحدة.
جودي فيرهولم، جمعية الصليب الأحمر الكندي.
جنفر إنغر، الاتحاد الدولي.
جيرارد إيه جيكويز، معهد صحة الكوارث العقلية، جامعة ساوث داكوتا، الولايات المتحدة.
ويليام ماثيوس، الصليب الأحمر الأمريكي.
كرستي بالونين، الصليب الأحمر الفنلندي.
زنايدة بياز-بليتخار، الصليب الأحمر الوطني الفلبيني.
ستيفن رغال، مركز نورتنغها مشير للرعاية الصحية، أن إتش إس ترست، بريطانيا.
جين روي، الاتحاد الدولي.
نورا سفياس، الجمعية الدولية للصحة وحقوق الإنسان، النرويج.

المستشار:

فيفيان سيبرايت، دي إس إل، بريطانيا.

كما تقدم الأمانة العامة للاتحاد الدولي الشكر لمشروع الصحة النفسية النرويجي Projekt Mental Helse على دعمه المالي لهذا المشروع.

المتغيرات في الطبعة العربية

لقد تلقى مكتب البعثة الإقليمية للاتحاد الدولي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا برنامج الدعم النفسي وتبناه للتطبيق في المنطقة، من خلال العمل على وضع خطة لترجمة الدليل إلى اللغة العربية، وتعديله ليتناسب مع ثقافات مجتمعات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. شملت التعديلات والإضافات ما يلي:

١ - مرشد برنامج التدريب: قام الأستاذ الدكتور عثمان يخلف بإضافة قائمة مخرجات التعلم للدليل. كما تمت إضافة شرائح لهذا المرشد حيث لم تحتوي النسخة الإنكليزية على شرائح عرض لهذا القسم.

٢ - الوحدة الأولى: أضاف الأستاذ الدكتور عثمان يخلف أيضاً بعض المعلومات عن أهداف برنامج الدعم النفسي المباشرة ومتوسطة المدى والبعيدة المدى، وأرفق بذلك شكلاً توضيحياً لهذه الأهداف. كما صمّم النشاط الثاني في هذه الوحدة (نشاط ١ ب) لتدريب المشاركين في الدورة على الكشف عن نقاط القوة والضعف لديهم.

٣ - الوحدة الثالثة: قام الدكتور عدنان الغوراني، الأستاذ المساعد في برنامج علم النفس، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ومستشار الهلال الأحمر القطري، بإضافة القسم الأول (٣-١) التواصل الشخصي المتبادل). يحتوي هذا القسم على شرح لمفهوم التواصل بشكل عام، مع التركيز على التواصل الشخصي المتبادل، وعلى توضيح للمبادئ الأساسية في التواصل الشخصي المتبادل، وكيفية تحسين فاعلية التواصل. ثم أضاف على القسم الثالث من الوحدة (٣-٣) مهارات التواصل) موضوع مهارة التواصل اللفظي. كما أضاف الدكتور يخلف مهارات الكفاءة الثقافية والتكرار على هذا القسم.

٤ - الوحدة الرابعة: أضاف الدكتور مأمون مبيض القسم الرابع من هذه الوحدة (٤-٣) دور الدين والإيمان والثقافة في الدعم النفسي). كما أضاف فقرة النشاط (٤ د) حول القيام بعصف ذهني لإنتاج إعتبرات ثقافية إضافية مستوحاة من خبرة المتدربين.

٥ - الوحدة الخامسة: أضاف الدكتور محمد البنا مجموعة من الفقرات المتعلقة بالعبارة بالأطفال لوقايتهم ومعالجتهم من توتر ما بعد الصدمات، ودور الأهل في ذلك. ساهم هنا أيضاً الدكتور عثمان يخلف بإضافة فقرة عن دور المدرسين في مساعدة الأطفال.

٦ - الوحدة السادسة: أضاف الدكتور عدنان الغوراني فقرة جديدة على هذه الوحدة (٦-٢) ما هو الإحترق النفسي؟)، متناولاً تعريف الإحترق النفسي، وتمييزه عن التوتر النفسي، ومجموعة العوامل التي تؤدي إلى الإحترق النفسي.

الخطوة الأخيرة كانت إجراء المراجعة النهائية للدليل العربي لبرنامج الدعم النفسي. حيث قام

الدكتور عدنان الغوراني بالتأكد من وضوح العبارات وسلامتها، ثم وضع الإضافات والتعديلات العربية حسب المخطط المتَّبَع للوحدات التعليمية. ووضع تصميماً للدليل ولشرائح العرض العربية.

تمت مراجعة الطبعة النهائية من الدليل في مكتب الإتحاد الدولي في عمان، وقد قام فريق الصحة بإجراء التعديلات اللازمة ليتطابق الدليل مع استراتيجية الإتحاد الدولي، وكذلك مع ثقافة منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

نأمل أن يلقي هذا الدليل القبول الحسن من العاملين في مجال المساعدة الإنسانية، وأن تصل الفائدة للملايين الناجين من الكوارث في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

مرشد برنامج التدريب

أ: لمن هذا الدليل

تعود الأحداث الحرجة كالكوارث، والنزاعات، والحروب، والحوادث، والأوبئة الصحية، بتبعات اجتماعية ونفسية، قادرة في أغلب الأحيان على إضعاف قدرة الناس على مواصلة حياتهم. وقد دأب متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر على تقديم الدعم للمتضررين جرّاء هذه الأحداث الحرجة، مستجيبين للمعاناة الإنسانية بطرق عملية مختلفة. وتم منذ وقت غير بعيد الإقرار بالحاجة إلى ذلك النوع من الدعم الذي يساعد على تخفيف المعاناة الانفعالية، باعتباره مهماً بصورة حيوية إذا كان لا بد للناس من البدء في عملية التعافي، والعودة إلى حياتهم الطبيعية، والتكيف مع الصعاب التي سيواجهونها بعد الأزمة. هذا النوع من الدعم، المسمّى الدعم النفسي، يتطلب متطوعين مدربين، يكون بمقدورهم مواجهة التحدي المتمثل في تقديم الدعم النفسي للأشخاص المتعرضين للآثار النفسية للأحداث الحرجة.

شريحة
١-م

ولقد مرّت برامج الدعم النفسي بمراحل، كما أشار إلى ذلك الأمين العام للإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في تقديمه لهذا الدليل.

شريحة
٢-م

تحتاج منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، لكونها تقع في منطقة كوارث طبيعية وكوارث من صنع الإنسان، لرفع مستوى وعي المجتمع المحلي (أفراد ومؤسسات حكومية وغير حكومية) بمدى أهمية برنامج الدعم النفسي للمتضررين من الأزمات، من أجل مساعدتهم في التغلب على آثارها النفسية. كما تحتاج أيضاً لبرامج تخصصية في الدعم النفسي. ولضمان فاعلية هكذا برامج في مساعدة المتضررين، كان لا بد من توفير هذا الدليل لتدريب العاملين في مجال الإغاثة الإنسانية، ومن يساعدهم من متطوعين، على تقديم الدعم النفسي، فهّم المعنيون بالدرجة الأولى بوضع برنامج الدعم النفسي قيد التنفيذ. وهذا يتطلب توفر مدربين على هذا البرنامج، وذلك ما يسعى أيضاً لإنجازه مكتب البعثة الإقليمية للإتحاد الدولي في عمّان.

شريحة
٣-م

لقد أشار الأمين العام للإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، في تقديمه لهذا الدليل، إلى ما يمكن أن يقدمه هذا الدليل للمتدربين. لقد تمّ التنويه إلى أنّ الأساس الذي يقوم عليه الدعم النفسي هو تعزيز قوة العطاء الإنساني، وإنّ المكاسب التالية للتدريب على الدعم النفسي كفيّلة بتعزيز هذه القوة:

شريحة
٤-م

- يتوفر للمتدرب الفهم الأساسي للقضايا النفسية التي تواجهه من يخدمون
- سيصبح أكثر استعداداً للتعامل الناجح مع المتضررين
- سيشعر بمزيد من الثقة
- سيشعر بقدر أقل من القلق حيال مواجهة الظروف العصيبة
- سيفهم التحديات الماثلة أمام صحته النفسية وهو يتعامل مع المتضررين من الكوارث

إن دليل التدريب هذا موجهٌ للذين يودون تدريب متطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر على الدعم النفسي. وبالنسبة للمدرب، فإن توفر معرفة متخصصة حول الصحة النفسية ليس مطلباً إلزامياً للقيام بالتدريب، ولكن على المدرب أن يكون على إطلاع جيد على علوم ذات صلة بالموضوع كعلم النفس والطب النفسي والخدمة الاجتماعية. وبشكل أكثر تفصيلاً، فإن على المدرب أن يمتلك المهارات والمعارف التالية:

- معرفة تفصيلية كاملة بالصليب الأحمر والهلال الأحمر وظروف العمل في الميدان.
- مهارات التدريب والإشراف ومعرفة بالآلية التي يتعلم بها الكبار.
- مهارات الرعاية بالآخرين ومهارات الثقة بالنفس.

شريحة
٥-م

إذا لم يكن في مقدور الجمعية الوطنية أن تعين مدرباً محلياً، فيمكنها الإتصال بالمركز المرجعي للدعم النفسي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. يقوم هذا المركز بوضع برنامج الدعم النفسي موضع التنفيذ، وهو ابتكار جديد يعتمد على المهمات والممارسات التقليدية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. ويمكن تقديم برنامج الدعم النفسي كجزء من الخدمات المختلفة التي تقدمها الجمعية الوطنية للهلال أو الصليب الأحمر. يساعد ذلك في تلبية الحاجات الكلية للأفراد ولمجتمعاتهم المحلية. وقد أصدر المركز المرجعي عدداً من المطبوعات حول موضوع الدعم النفسي، فمن الممكن الحصول عليها مباشرة من الاتحاد الدولي.

ويمكن استخدام هذا الدليل التدريبي كمساعد للمدربين الذين يمكنهم ترجمته للغة مناسبة لمناطقهم الخاصة، وتعديله ليلائم العادات المناسبة لمنطقتهم. إن التدريب على الدعم النفسي يمكن أن يُعطى كبرنامج مستقل أو يمكن أن يُعزز برامج موجودة مسبقاً، كأن يدخل كأحد مكونات برامج التأهب للكوارث أو الإسعافات الأولية أو الرعاية الاجتماعية. والهدف في كلتا الحالتين هو تحسين نوعية الرعاية المُقدَّمة للمتضررين وتقديم الدعم المناسب للمساعدين أنفسهم.

شريحة
٦-م

ب: كيفية ترتيب دليل التدريب

يحتوي الدليل التدريبي على مرشد برنامج التدريب، إضافة إلى ست وحدات تدريبية تغطي مواضيع مختلفة، وتشكل معاً برنامجاً تدريبياً من ٣٠ ساعة. ويمكن استعمال هذه الوحدات مجتمعةً كبرنامج متكامل للمساعدة في تطوير برنامج الدعم النفسي. كما يمكن اختيار وحدات منفصلة لاحتياجات تدريبية أكثر تحديداً. فعلى سبيل المثال، قد يركّز المتطوعون العاملون في الرعاية المنزلية للمصابين بمرض نقص المناعة المكتسبة/الإيدز على الوحدة ٥: ذوي الاحتياجات الخاصة، في حين أن المسعفين الأوليين قد

شريحة
١٧-م

الدليل التدريبي

يستفيدون بشكل خاص من التدريب في الوحدة ٢: التوتر النفسي والتكيف.

كان الهدف عند إعداد هذا الدليل التدريبي هو الاعتماد على الخبرة التي جمعها الصليب الأحمر والهلال الأحمر على مدى العقد السابق. إن نظام التدريب الذي تم إنتاجه يعتمد على الكثير من المواقف من كل أنحاء العالم، وهو مصمم ليكون قابلاً للتطبيق أينما يتم استخدامه.

وقد تم تزويد المدربين بإرشادات ومقترحات للتخطيط لجلسات التدريب، في حين أن الهدف العام للمواد التي توزع خلال التدريب هو إتاحة الفرصة للمشاركين للقيام بما يلي:

شريحة
م-٧

- للتعرف على الاحتياجات النفسية والاجتماعية للمتضررين من الكوارث، وكيف أنها تختلف من مجتمع لآخر.
- للتخطيط لأنواع مختلفة من المداخلات اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات، مع الأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات الثقافية للمجتمعات التي سيطبق فيها برنامج الدعم النفسي.

بالإضافة لذلك، توجد أهداف تعليمية محددة لكل وحدة تدريبية. والمعلومات المطروحة في كل وحدة مصممة لتحقيق هذه الأهداف التعليمية، المعززة باستخدام النشاطات ومجموعات العمل، التي تستند في غالب الأمر على تمثيل الأدوار، وعلى نقاط مقترحة للنقاش وعلى نشرات توزع خلال الجلسات.

ج: البداية

قد يجد مربو الصليب الأحمر والهلال الأحمر، باعتبارهم مشرفو مجموعات ذوي خبرة، أن المقترحات الواردة أدناه ما هي إلا جزءاً من ممارساتهم العملية السابقة. على أية حال، فإننا نكرر المقترحات هنا لتعزيز تلك الممارسات ولتذكير المدربين بالأهداف التعليمية الجيدة التي تكمن وراءها. وسنركز على النقاط التالية، والتي سيتم الحديث عنها في الفقرات اللاحقة، لأنها هامة لإنجاح التدريب. ومن أهم هذه النقاط، مناقشة الظروف الخاصة التي من خلالها يتعلم الكبار بالشكل الأفضل، والتعارف والتقديم، والإطلاع على جدول الأعمال، وكيفية عمل المجموعة مع بعضها البعض، وتوقعات المشاركين، ودعم المتعلمين، والتزويد بالنشرات، والتفكير بعمل مستقبلي، والنشاطات (تدريبات ضمن الوحدات التعليمية لهذا الدليل). كما سيتم تقديم عرض لمحتوى الدليل.

شريحة
م-٨

أغلب المشاركين المتوقعين لحضور الدورات التدريبية على تقديم الدعم النفسي من الراشدين. وهؤلاء يتعلمون بطريقة مختلفة عن الطريقة التي يتعلم بها الأطفال. ولذلك فعلى المدرب أخذ النقاط التالية بعين الاعتبار، وهو يقوم بتعليم وتدريب العاملين في مجال الإغاثة الإنسانية، ومن يساعدهم من متطوعين راشدين. لقد أثبتت البحوث العلمية على مر السنين بأن الراشد يتعلم بالشكل الأفضل في الظروف التالية:

شريحة
م-٩

- عندما يبدأ التعلم من نقاط القوة الموجودة لدى الأفراد، وبذلك يضمن تقديرهم لخبراتهم ونقاط القوة والقدرات الموجودة لديهم.
- عندما يكون لديهم قدر من السيطرة على ما يتعلمونه.

- عندما يكون التعلم مدعوماً بشكل جيد.
- عندما يكون التعلم ذو علاقة وثيقة بحياتهم اليومية ويكون مهماً للمستقبل.
- عندما يمكن وضع ما يتعلمونه موضع التطبيق فوراً.
- عندما يكون أسلوب التعلم مرناً.
- عندما يحقق التعلم نتائج محددة.

وسيلاحظ المدربون مدى تشابه هذه الظروف مع تلك الخاصة بالدعم النفسي الفعّال. إنها في الواقع متشابهة، إذ أن مجموعة المشاركين لديك تؤلف مجتمعاً من الأشخاص الذين لهم الكثير من الاحتياجات المشابهة للأشخاص الذين يمرون بمواقف كارثية، وتتسم ردود أفعالهم بشيء من التوتر. تلك الاحتياجات تتعلق على الخصوص بالتواصل الداعم وتشجيع المجتمع المحلي على العون الذاتي واستخدام الموارد.

أنت والمجموعة والبرنامج:

إذا كان لا بد للمشاركين في التدريب من أن يعملوا معاً بقدر من الثقة والتعاطف المتبادل، فمن الضروري إعطائهم وقتاً للتعرف على بعضهم البعض. وهم كذلك بحاجة إلى الشعور بالارتياح في محيطهم. كما أنهم أيضاً بحاجة إلى معرفة القواعد الأساسية التي تضبط عمل المجموعة، وإلى الشعور بالثقة والقدرة على المشاركة بصورة كاملة.

وتبعاً لذلك، فإن توفير معلومات واضحة عن الأمور الأساسية، مثل مواعيد الجلسات ومواعيد الاستراحة ومواقع المراحيض، وغير ذلك، ستنجح للمشاركين التركيز على محتوى التدريب، فلا ينشغل أحدهم عن التدريب، إذا ما ألحّت عليه حاجة ما.

إن تعرّف المشاركين عليك وعلى بعضهم البعض يمكن أن يتم بعدد من الطرق المختلفة:

- رحّب شخصياً بالمشاركين عند قيامهم بالتسجيل، وعرّف عن نفسك، وعرفهم على المشاركين الآخرين.
- تأكد من أن المشاركين يضعون إشارات تعريفية واضحة. ويعتمد هذا على الثقافة والتقاليد ولكن إذا أمكن حاول أن تبقى غير رسمي باستعمال الأسماء الأولى.
- ابدأ الجلسة الأولى بنشاط "كسر الحواجز" النفسية والاجتماعية، لاستنباط قدر قليل من المعلومات عن خبرات المشاركين واهتماماتهم الحالية.
- تأكد من حصول المشاركين على التفاصيل الخاصة بك بشكل واضح: دورك أثناء الدورة وخبراتك الميدانية، وبأي اسم ينادونك، وهكذا ...

جدول الأعمال، وكيف تعمل المجموعة مع بعضها البعض:

المشاركون بحاجة إلى إشارة واضحة عن كيفية إدارة الجلسات. ومن المهم لك أن تبين في هذا المقام بأنك تتوقع من كل مشارك أن يقدم مساهمات رئيسية للتدريب، نظراً إلى أن الخبرة والمهارات التي يأتي بها كل واحد منهم إلى الجلسات تعتبر قيّمة. يجب أن تشرح أسلوبك الخاص في التدريب وأن تزود المشاركين بمعلومات حول ما تتوقعه منهم. ويعتمد هذا أيضاً على الثقافة والتقاليد، ولكن كمثال:

- يجب على المشاركين طرح الأسئلة حالما تخطر لهم، بدل أن ينتظروا حتى انتهاء

الجلسة.

- توجد مرونة إلى حد ما في جدول التدريب، وقد يتم تعديله من حين لآخر ولكن ضمن حدود معينة.
- يتصرف المدرب بصفة حكم، وقد يتدخل في المناقشات بأفكار ووجهات نظر سليمة.

إن حرصك على أن تكون "متمركزاً حول المتعلم" وأن تبقى على ذلك، يعني أن المشاركين أنفسهم يتحملون مسؤولية تجاه ما يتعلمونه. ولكن بصفتك مدرباً، فإن دورك هو التأكد من أنهم يستفيدون تماماً من تلك المسؤولية.

اشرح كيف سيعمل المشاركون على النشاطات بصورة فردية في بعض الأحيان. وفي مجموعات صغيرة أو كبيرة في أحيان أخرى. وشرح الطريقة التي يتم بها النقاش بعد العمل على النشاطات، وأنه ستتاح لهم فرصة للتفكير بعمل مستقبلي، بصورة فردية، والاستعداد لذلك العمل. وعندما يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة (يفضل ٢ أو ٤ أشخاص) فمن المستحسن أن يتم تغيير أفراد المجموعة من نشاط لآخر. وسيتيح هذا التغيير تفاعلاً أوسع، وسيُمكن أعضاء المجموعة من الاستفادة من خبرات أكبر عدد ممكن من المشاركين.

توقعات المشاركين:

من الأهمية بمكان أن تعطي المشاركين معلومات عما ينبغي لهم أن يتوقعوه من التدريب. لكن الأمر الأكثر أهمية هو أن تتعرف على توقعاتهم قبل أن يبدؤوا بالتدريب. فغالباً ما لا يكون هدف التدريب مشروحاً بشكل جيد وكاف لهم، ولذلك فمن المتوقع أن بعض المشاركين قد تكون لديهم توقعات غير واقعية حول التدريب. إن مما يضمن نجاح التدريب هو أن يكتشف المدرب هذه التوقعات الغير واقعية، وأن يعمل على تصحيحها. ومن الطرق التي يمكن استخدامها لكشف توقعات المتدربين:

- اسأل كل من المشاركين أثناء التعارف في النشاط التمهيدي عن ما يأمل في الحصول عليه من هذا التدريب.
- حضر استبياناً لتوزعه قبل التدريب لكي تتعرف على توقعات المشاركين من التدريب.
- أعط شرحاً واضحاً عما تتوقع من المشاركين تعلمه، واسأل عما إذا كان هذا هو ما يتوقعونه.

كن مستعداً لتعديل جدول الأعمال، إذا كان لدى المشاركين توقعات صحيحة ومعقولة من التدريب، ولكنك لا تستطيع تلبيةها وتحقيقها من خلال المواد الموجودة حالياً ضمن الدليل التدريبي.

دعم المتعلمين:

إن دعم المدرب للمشاركين شيء أساسي وضروري لتحقيق الاستفادة التامة من التدريب المقدم لهم. يجب المدرب أن يدرك أن دوره الأساسي هو توجيه التعلم، أي أنه موجه للتعلم الذي يقوم به المشارك في الدورة. ليس من المتوقع من المدرب أن يقوم بدور المعلم. فالمدرّب بمثابة بوابة مفتوحة إلى عملية التعلم، حيث يقدم العون عند الضرورة. ويستطيع المدربون المساعدة في التأكد من أن محتوى التدريب:

- ملائم وضروري، ويهدف إلى توفير المعرفة المفيدة في المواقف الحياتية الحقيقية.

- قائم على معرفة وخبرة المشاركين.
- متمركز على العمل، أي أنه يقود إلى إجراء عملي.

يجب على المديرين التعامل مع المواد التدريبية بطريقة مرنة. فالمطلوب هو أن يقوموا بتعديل المقترحات المقدمة في الدليل التدريبي والإضافة إليها وفقاً للظروف المحلية والاحتياجات ذات الأولوية. كما أن المدرب تتع عليه أيضاً مسؤولية التأكد من أن:

- المشاركين منخرطين في عملية التعلم، من خلال تشجيعهم على إبداء وجهات نظرهم ومناقشة النقاط المختلفة.
- المشاركين يفهمون المفردات والكلمات المستخدمة.
- المشاركون يحصلون على المساعدة التي يحتاجونها.

التزويد بالنشرات:

هناك نوعين من النشرات المتوفرة في دورة التدريب على تقديم الدعم النفسي:

- معلومات مفيدة، مثل مسرد المصطلحات الموجود في قسم الملحقات في هذه الدليل.
- نسخ مصغرة من شرائح العرض المستخدمة أثناء تقديم المادة.

وتستخدم المعلومات المفيدة كمصدر للمعرفة المفيدة للمشاركين. أما الشرائح فلها غرضين: فهي تعمل كوسيلة للتذكير بالنقاط الرئيسية التي وردت خلال الجلسة، وكوسيلة لإثارة بعض النقاط التي يرى المشاركون أنها بحاجة للمزيد من المراجعة والنقاش.

ولكي لا يشرد المشاركون في الدورة ويضعف انتباههم أثناء العرض الذي تقدمه، فمن المستحسن أن توزع النشرات مباشرة بعد الانتهاء من عرضك الذي قدمت فيه المادة التعليمية. أو لعله من الأفضل أن توزع هذه النشرات قبيل نهاية الجلسة، وذلك أثناء القيام بالقسم الأخير من كل وحدة تعليمية، ألا وهو التلخيص والمراجعة. وتكون بذلك قد وفرت فرصة جيدة للمشاركين لكي يتأكدوا من فهمهم لبعض النقاط المحددة. تساعد نشرات شرائح العرض المصغرة المشاركون على الانطلاق إلى توليد بعض الأفكار حول أعمال ميدانية مستقبلية.

التفكير بعمل مستقبلي:

يتعلم الراشدون ضمن ظروف خاصة، منها:

- عندما يكون التعلم ذو علاقة وثيقة بحياتهم اليومية أو مفيداً للمستقبل.
- عندما يمكن وضع التعلم موضع التطبيق فوراً.

يُتترح لتحقيق هذه الأهداف، استخدام فترة قصيرة من الوقت في نهاية كل جلسة للتأمل الخاص بشكل فردي، ولإعطاء فرصة للمشاركين لتدوين أية نقاط لها علاقة مباشرة بأعمالهم الخاصة، والتي يرغبون في الحصول على معلومات إضافية بشأنها، مما يساعدهم في التخطيط لأعمالهم المستقبلية.

النشاطات:

تحتوي كل وحدة على عدد من النشاطات، وهي مصممة لمساعدة المشاركين على فهم ملاءمة

التدريب لمواقفهم الخاصة بهم، ولإغناء نظرتهم حول عملهم، من خلال التفاعل مع الأعضاء الآخرين في المجموعة. وقد تستند النشاطات على الخبرة الفردية، ولكن الغالبية منها تستخدم النقاش الجماعي كوسيلة لتوسيع وإغناء موضوع التدريب.

لاحظ أن هذه النشاطات يمكن تعديلها حسب الموقف الخاص بك، وحسب ثقافة وتقاليد مجموعة المشاركين لديك. وقد يختلف محتوى وتوقيت النشاطات عن تلك المقترحة في النص، ولكن غرضها هو تحقيق أفضل الظروف لتعلم الراشدين، أي:

- عندما يكون لديهم قدراً من السيطرة على ما يتعلمونه.
- عندما يكون التعلم له علاقة وثيقة بحياتهم اليومية أو يكون مفيداً للمستقبل.
- عندما يكون أسلوب التعلم مرناً.

محتوى المواد:

سيحظى الوصف الموجز للجلسات المختلفة في الدورة التدريبية وما تحتويه باهتمام المشاركين. وفيما يلي نظرة عامة على محتويات كل وحدة والتي هي مادة أساسية لكل جلسة تدريبية.

الوحدة ١: الدعم النفسي

تقدم الوحدة الأولى تعريفاً للدعم النفسي وتبين كيف يقوم المتطوعون بتوفير الدعم للمجتمعات المحلية بعد الأحداث الحرجة، والتي غالباً ما تضعف تبعاتها قدرة الناس على مواصلة حياتهم. وتوفر الوحدة كذلك معلومات أساسية عن برنامج الدعم النفسي التابع للاتحاد الدولي، وتعرض المبادئ الأساسية التي توجه البرنامج الناجح. وتركز الوحدة على توفير الدعم النفسي في الكوارث، ولكن المنهج يمكن تطبيقه كذلك على سياقات أخرى للصليب الأحمر ولللهلال الأحمر، وهو ملائم لها. والقصد من هذه الوحدة هو أن تكون مادة مرجعية وكأساس تعتمد عليه الوحدات الأخرى. وقد تكون معظم المعلومات مألوفة للمشاركين، ولكن الوحدة ستعطيهم فرصة لتأمل ومناقشة أمور متعلقة بالدعم النفسي. معظم المادة الموجودة في هذه الوحدة مستلهمة من مجموعة أفضل الممارسات، التي أطلقها الاتحاد الدولي في يوم الصحة العالمي، عام ٢٠٠١. وتم كذلك عرض المادة في المؤتمر الدولي الرابع حول الدعم النفسي الذي عُقد في الدانمارك، عام ٢٠٠١.

شريحة
١٠ - م

الوحدة ٢: التوتر النفسي والتكيف

تتفحص هذه الوحدة بعناية كيفية تدريب المتطوعين على إعانة الناس على السيطرة على التوتر. ويمثل التوتر موضوعاً مركزياً في نشاطات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ويتبادر إلى الذهن مباشرة بعض النشاطات، مثل الإسعافات الأولية والإغاثة من الكوارث، وغيرها من خدمات المساعدة الطارئة، كخدمات الإسعاف ونشاطات البحث والإنقاذ. كما أن خدمات أخرى، مثل الخدمات الاجتماعية أو النفسية، المصممة لمساعدة الناس المحتاجين، لها نفس القدر من الارتباطات القوية بالتوتر. وعموماً، فإن المتطوعين أقدر على القيام بوظيفتهم، لما فيه منفعة المتضررين ومنفعتهم على حد سواء، إذا ما فهموا العناصر الأساسية المكونة للتوتر النفسي والتكيف.

شريحة
١١ - م

الوحدة ٣: التواصل الداعم

توفر هذه الوحدة القاعدة الأساسية للتواصل الداعم، إذ يجد متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر أنفسهم في غالب الأمر في مواقف تنطوي على التحدي، حيث أن الشعور بالثقة حول كيفية التواصل بشكل جيد مع الناس أمر مهم وحيوي. على سبيل المثال، يحتاج متطوعو الإسعاف الأولي إلى الشعور بالثقة عند إبلاغ الأقارب عن إصابات أقاربهم وأحبائهم، ويحتاج المتطوعون العاملون مع أناس مصابون بفيروس نقص المناعة المكتسبة/الإيدز إلى معرفة كيفية التواصل مع الناس الذين حصلوا للتو على نتيجة الفحص الإيجابية بشأن المرض، أو الذين سيواجهون الموت في القريب العاجل.

شريحة
م-١٢

الوحدة ٤: تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

تكشف الوحدة الرابعة عن كيفية إشراك المجتمعات المحلية في عملية التعافي الخاصة بها، وتبين الآثار المفيدة للعون الذاتي على التبعات النفسية للأحداث الحرجة. فكلما زادت مشاركة المجتمع، كلما أحس الناس بقيمتهم وذلك يساعد في الحد من مشاعر فقدان القوة. وتساعد التحسينات اللاحقة في التعاون والتعاقد على تحقيق حلول أكثر فاعلية. وقد تؤدي ملكية أو استثمار المجتمع لهذه البرامج أيضاً إلى إيجاد برامج تدوم أكثر. كما تُناقش هذه الوحدة دور الدين والإيمان والثقافة في الدعم النفسي.

شريحة
م-١٣

الوحدة ٥: ذوي الاحتياجات الخاصة

تصف الوحدة الخامسة بعض المجموعات السكانية التي يُرجَّح أن يكونوا، على وجه الخصوص، معرضين للخطر فيما يتعلق بالاحتياجات النفسية، والذين قد يتطلبون إلى رعاية خاصة. تكشف هذه الوحدة عن الاحتياجات النفسية للمجموعات المعرضة للخطر، كما تشير إلى أهمية الدور الحيوي الذي يلعبونه في البنيات الاجتماعية والمجتمعية.

شريحة
م-١٤

الوحدة ٦: مساعدة المساعد

تعطي الوحدة الأخيرة اهتماماً خاصاً للمساعدين أنفسهم، حيث تؤكد على أن توفير الدعم اللازم في الوقت المناسب للمساعدين مطلب أساسي لضمان تقديمهم عناية ذات نوعية جيدة للناس المتضررين. يتأثر المساعدون بأعمالهم بشكل واضح، وقد يتركون موقفاً ما، وهم يشعرون بأنهم لم يقوموا بعمل ما يكفي لأن الحاجة تفوق إمكانياتهم. فقد يعاني المتطوع الذي يقدم الدعم النفسي من القصور المؤلمة التي يرونها الناجون من الكوارث، وقد يشعر متطوعو الإسعاف الأولي بالذنب لوفاة مريض، وقد يعاني المتطوعون في برامج الإيدز من الكرب جرأاً ما يواجهونه من حالات الموت المتكررة.

شريحة
م-١٥

الملحقات: معلومات مفيدة

تحتوي الملحقات على معلومات مفيدة للمشاركين، مثلاً جدول بمصطلحات التوتر والتعامل معه.

مقدمة

شرائح العرض / النشرات

توجد في نهاية الدليل، ضمن القسم الخاص بالملحقات، مجموعة من الشرائح، وتلخص هذه الشرائح الموضوعات الرئيسية، والقصد منها هو أن تكون وسيلة تعليمية تساعد المدرب في توضيح الأفكار الواردة في الوحدات التعليمية. وهذه الشرائح متوفرة أيضاً بشكل مُصَغَّر لاستخدامها كنشرات توزع على المشاركين. وتستخدم للتذكير بالنقاط الرئيسية التي وردت خلال الجلسة، وكوسيلة لإثارة بعض النقاط التي يرى المشاركون أنها بحاجة للمزيد من المراجعة والنقاش. ويقترح تقديمها للمشاركين في نهاية كل جلسة وأن يتم تشجيع المشاركين على كتابة ملاحظاتهم حول محتوياتها.

النشاطات:

توجد بعض النشاطات في داخل النص. وتهدف إلى تدريب المشاركين على ما تم تعلمه. وقد تأخذ النشاطات شكل النقاش الجماعي، أو إعداد الخطط، أو سيناريوهات تمثيل الأدوار. ويقترح أن يقوم المدربون بتعديل هذه النشاطات لتناسب مجموعة المشاركين لديهم والظروف المحلية.

نقاط نقاش:

يجب على المدربين خلال النشاطات تشجيع المشاركين على المساهمة في النقاش على أساس ما لديهم من خبرات شخصية. والقصد من ذلك هو إثارة الحوار النقدي، وإثارة التأمل والوعي، بدلاً من التركيز على الحصول على نتائج نظرية. وهناك أيضاً عدد من المواضيع في النص حيث تمت الإشارة بها على نقاط النقاش. هذه المواضيع تتبع المسائل التي قد تستفيد من الحوار النقدي ومن وجهات النظر المختلفة التي سيأتي بها المشاركون.

التمكين بعمل مستقبلي:

المقصود هنا هو أنه لا بد من وجود بعض النتائج الواضحة والإيجابية للنشاطات والمناقشات. ولهذا الغرض، يجب تشجيع المشاركين، في نهاية الجلسات، على إيجاد طريقة مناسبة لتدوين عمل محدد يرغبون القيام به في المستقبل. هذا العمل قد يأخذ صيغة القيام بمزيد من الأبحاث على مظاهر محددة للدعم النفسي، أو صيغة عمل إيجابي في موقف محدد.

نهاية الجلسة التمهيدية

د: البرنامج الرئيس

يقدم الجدول مخططاً لترتيب الوحدات، والعناصر الرئيسية في كل وحدة، وأهداف التعلم لكل جزء من الوحدة. ولكن بإمكانك بصفتك المدرب أن تستخدم حكمك الشخصي والمبادرة في إدخال النشاطات والمناقشات اللازمة في الوقت المناسب لمجموعة المشاركين لديك.

اليوم	العناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
اليوم الأول جلسة ١ ٣ ساعات	البداية	تعارف جدول الأعمال توقعات المشاركين دعم المتعلمين محتوى المواد	تعريف المشاركين بالمدرّب وبعضهم البعض المشاركة بالأهداف التدريبية الفردية معرفة ما يتوقع من المشاركين خلال الدورة
اليوم الأول جلسة ٢ ٣ ساعات	الوحدة ١: الدعم النفسي	١-١ ما هو الدعم النفسي؟ ٢-١ دور المتطوعين	وصف الغرض من الدعم النفسي دور المتطوعين في تقديم الدعم النفسي
		نشاط ١ أ: صفات واتجاهات المساعدين (العصف الذهني والنقاش الجماعي)	تحليل صفات واتجاهات المساعدين
		نشاط ١ ب: الكشف عن نقاط القوة والضعف لدى المتدرب (مجموعات نقاش صغيرة)	إبراز أهمية دور نقاط القوة ونقاط الضعف على جهود تقديم الدعم النفسي الفعّال أثناء الأزمة.
		٣-١ تطور برامج الدعم النفسي ٤-١ المبادئ الأساسية في تنفيذ برنامج الدعم النفسي	تلخيص خطوات تطور برامج الدعم النفسي وصف المبادئ الأساسية التي تدخل في تنفيذ برنامج الدعم النفسي في حالة الكارثة

اليوم	العناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
		نشاط ١ ج: المبادئ الأساسية لبرنامج الدعم النفسي (عمل فردي، يتبعه نقاش جماعي)	تعزيز الأسباب التي تقف وراء المبادئ الأساسية إثارة الحوار والمناقشة النقدية باستخدام المعرفة والخبرة الخاصة زيادة الوعي بمجالات الخبرة الواسعة في المجموعة
	استعراض ومراجعة	نقطة نقاش نشرة من نسخة مصغرة لشرائح العرض ١-٥ خلاصة	تحليل نقاط القوة والضعف للمداخلات المختلفة التذكير بموضوعات الوحدة تعمل كمرجع حول الموضوع تثبيت وتعزيز الموضوعات
اليوم الثاني جلسة ١ ٣ ساعات	الوحدة ٢: التوتر النفسي والتكيف	١-٢ مراحل التوتر النفسي ٢-٢ التعامل مع التوتر النفسي	وصف مصطلحات التوتر والتكيف التعرف على خصائص المراحل المختلفة للتوتر النفسي وصف كيفية رد فعل الناس تجاه التوتر وطريقة التعامل معه
		نشاط ٢ أ: استراتيجيات التكيف مع المصاعب (عمل فردي)	تحليل الاستجابات الفردية للتوتر
		نقطة نقاش الخسارة والحزن	مشاركة المجموعة في النقاش حول إستراتيجيات التكيف مع التوتر وصف ردود الفعل الشائعة تجاه الخسارة والحزن

اليوم	المناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
		نشاط ٢ ب: الخسارة والحزن (مجموعات نقاش صغيرة)	المناقشة كمجموعة حول الاستجابات الانفعالية المتغيرة والطرق المختلفة للتكيف
		نقطة نقاش	مشاركة المجموعة في النقاش حول الحالات الانفعالية وطرق التكيف مع مشاعر الخسارة والحزن
	جلسة ٢ ٣ ساعات	٢-٤ معنى الصدمة	التمييز بين الاستجابة العادية للتوتر وعلامات الصدمة
		٢-٥ المبادئ الموجهة في تقديم الدعم النفسي	تقييم إرشادات تقديم الدعم النفسي
		نقطة نقاش	مشاركة المجموعة في النقاش حول خبراتهم وملاحظاتهم المتعلقة بمبادئ تقديم الدعم النفسي
		٢-٦ المداخلة حيال الأزمات	وصف الخطوات التي يتم اتخاذها في المداخلة حيال الأزمات
	استعراض ومراجعة	نشرة من نسخة مصغرة لشرائح العرض	التذكير بموضوعات الوحدة تعمل كمراجع حول الموضوع
		٢-٧ خلاصة	تثبيت وتعزيز الموضوعات

اليوم	العناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
	ملحق ١: مسرد المصطلحات	نشرة للتوزيع	التعرف على المعنى الحقيقي للكلمات المستخدمة التأكد من أن جميع المشاركين لديهم فهم متساوي لمصطلحات التوتر والتكيف
	ملحق ٢: ردود الأفعال الانفعالية	نشرة للتوزيع	التعرف على ردود الفعل الانفعالية تجاه التوتر فهم كيفية استخدام المصطلحات في الدورة
اليوم الثالث جلسة ١ ٣ ساعات	الوحدة ٢: التواصل الداعم	١-٢ التواصل الشخصي المتبادل	التعرف على طريقة عمل التواصل فهم عناصره ومبادئه وقوانين عملية التواصل
		٢-٢ قِيمِ التواصل	تحليل القيم التي ترافق أسلوب التواصل الأكثر فاعلية
		نشاط ٣ أ: الفلسفة الشخصية (مجموعات نقاش صغيرة)	أخبر المجموعة عن نظرتك حول القيم وأثرها على التواصل
		٣-٢ مهارات التواصل الشخصي المتبادل	ممارسة التواصل بفاعلية في مواقف التحدي
		نقطة نقاش	تقييم المشاركين لآثار التواصل الجيد والتواصل السيئ على كل واحد منهم
		٤-٢ طرق الاستجابة	التعرف على الأساليب الناجعة في الاستجابة للآخرين

اليوم	العناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
		نشاط ٢ ب: الإصغاء والاستجابة (تمثيل الأدوار في مجموعات صغيرة)	ممارسة الطرق المستخدمة في التواصل الجيد
		نقطة نقاش	مناقشة الطرق التي يجب إتباعها في التواصل الجيد
		٢-٥ مراحل التواصل البناء	التركيز على مراحل التواصل البناء من أجل تشجيع المرونة والعون الذاتي
		٢-٦ التكيف المعان	التعرف على أهمية التركيز على إيجاد حل للمشكلات
		٢-٧ العمل ضمن مجموعات	التدريب على ممارسة العمل ضمن مجموعات من الناس في وضع مجتمعي
		نقطة نقاش	مناقشة الطرق التي ينبغي استخدامها عند العمل ضمن مجموعات من الناس
		٢-٨ الإحالة	التعرف على الوقت الذي تجب عنده الإحالة التعرف على طريقة القيام آخرين أو إلى منظمات مجتمعية
	استعراض ومراجعة	نشرة من نسخة مصغرة لشرائح العرض	التذكير بموضوعات الوحدة تعمل كمرجع حول الموضوع

اليوم	العناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
		٢-٩ خلاصة	تثبيت وتعزيز الموضوعات
اليوم الرابع جلسة ١ ٣ ساعات	الوحدة ٤: تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي	١-٤ تعريف المجتمع المحلي نقطة نقاش	وصف العوامل التي تجعل من المجتمع المحلي داعماً وصحياً لأعضائه المشاركة بأفكار عن المجتمع المحلي والعضوية فيه
		نشاط ٤ أ: تحديد مشاركة المجتمع المحلي (العصف الذهني، ويتبعه مناقشة جماعية)	تحديد خصائص مشاركة المجتمع المحلي
		٢-٤ التشجيع على العون الذاتي	إعطاء تفاصيل عن كيفية مساعدة المجتمعات المحلية على استخدام مواردها في حل مشكلاتها
		نشاط ٤ ب: البنى الاجتماعية والقيادة (مجموعات نقاش صغيرة)	تحديد البنى الاجتماعية ومراكز القوة والقيادة في نطاق مجتمع محلي محدد
		نشاط ٤ ج: التخطيط للقيام بعمل ما (مجموعات نقاش صغيرة)	إعداد خطة عمل لمشكلة مجتمعية محددة
		نقطة نقاش	مناقشة أساليب مختلفة للدعم في المجتمع المحلي

اليوم	المناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
		٣-٤ دور الدين والإيمان والثقافة في الدعم النفسي	التعرف على أثر الثقافة في تفاعل المتضررين مع الأزمة
		نشاط ٤ د: الاعتبارات الثقافية والدينية عند تقديم المساعدة النفسية (العصف الذهني، ويتبعه نقاش جماعي)	التعرف على النقاط التي تجب مراعاتها أثناء تقديم المساعدة، بحيث يتقبلها المتضرر
	استعراض ومراجعة	نشرة من نسخة مصغرة لشرائح العرض ٤-٤ خلاصة نشرة للتوزيع	التذكير بموضوعات الوحدة تعمل كمرجع حول الموضوع تثبيت وتعزيز الموضوعات إطلاع المشاركين على بعض المداخلات حيث ساعدت مشاركة المجتمع المحلي في التغلب على الأزمة
اليوم الرابع	ملحق ٣: أمثلة على مداخلات الصليب الأحمر والهلال الأحمر	١-٥ مجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة ٢-٥ الأطفال	تحديد بعض المجموعات التي تتطلب رعاية خاصة خلال الأزمات تعلم طريقة الكشف عن التوتر عند الأطفال التعرف على ردود الفعل المعتادة للأطفال عند الكوارث الإطلاع على بعض الإرشادات الخاصة بتقديم الأهل والمعلمين للدعم النفسي للأطفال
	الوحدة ٥: ذوي الاحتياجات الخاصة		

اليوم	العناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
		نقطة نقاش	مشاركة مجموعة المشاركين لردود الفعل الانفعالية للمساعدين عندما يعاني الأطفال
		٣-٥ المسنون	التعرف على ردود الفعل المعتادة للمسنين عند الكوارث التعرف على طرق تقديم المساعدة للمسنين
		٤-٥ الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية	التعرف على الظروف التي يتوجب عندها طلب مساعدة المختصين في الصحة العقلية والنفسية
		٥-٥ الأشخاص المصابون بـ HIV/AIDS	الإطلاع على بعض طرق العناية بالمصابين بـ HIV/AIDS
		نشاط ٥ أ: ذوي الخاصة الاحتياجات الخاصة (مجموعات نقاش صغيرة)	تقييم الاحتياجات الخاصة لبعض فئات المجتمع المحلي التخطيط للقيام بعمل مناسب لتلبية تلك الاحتياجات
		نقطة نقاش	تعزيز الكثير من المبادئ الرئيسية للدعم النفسي الفعال
	استعراض ومراجعة	نشرة من نسخة مصغرة لشرائح العرض	التذكير بموضوعات الوحدة تعمل كمرجع حول الموضوع تثبيت وتعزيز الموضوعات
		٦-٥ خلاصة	

اليوم	العناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
اليوم الخامس جلسة ١ ٣ ساعات	الوحدة ٦: مساعدة المساعد	٦-١ التوتر في حياة المساعد ٦-٢ ما هو الاحتراق النفسي ٦-٣ علامات تحذيرية للاحتراق النفسي	وصف أثر التوتر على أداء المساعد لعمله التعرف على العوامل المؤدية إلى الاحتراق النفسي التمييز بين التوتر النفسي والاحتراق إعطاء تفاصيل عن العلامات التحذيرية للاحتراق النفسي
		نشاط ٦ أ: علامات الاحتراق النفسي (مجموعات نقاش صغيرة)	تحديد علامات الاحتراق النفسي
		٦-٤ العناية بالاحتياجات النفسية للمساعد نقطة نقاش	إظهار أهمية إيجاد بيئة داعمة للحد من الآثار السلبية للتوتر مدرسة عوامل النجاح في التعامل مع ظروف معينة محاولة تحديد بعض العوائق التي تمنع التفاعل الناجح
		٦-٥ تقنيات العون الذاتي ٦-٦ الإشراف الداعم	إعطاء تفاصيل عن أساليب مساعدة المساعد لنفسه بنفسه وصف طرق دعم المساعدين من قبل المشرفين

اليوم	العناصر الأساسية	الأقسام	أهداف التعلم
	استعراض ومراجعة	٦-٧ دعم مجموعة الأقران	التعرف على أهمية الأقران في توفير الدعم اللازم للمساعد تعلم الإرشادات التي تجعل دعم الأقران نشاطاً منهجياً
		نقطة نقاش	المشاركة بطرق في دعم الرفاق
		نشرة من نسخة مصغرة لشرائح العرض	التذكير بموضوعات الوحدة تعمل كمرجع حول الموضوع
		٦-٨ خلاصة	تثبيت وتعزيز الموضوعات
	خلاصة ومراجعة وتقييم	استعراض ومراجعة	التأكد من الفهم والعودة للمجالات التي لها اهتمام محدد
		التفكير بعمل للقيام به في المستقبل	ضمان وجود تخطيط للأعمال المستقبلية
		التقييم	تقييم محتويات الدورة، وتقييم كل عناصر تنفيذها، كالأجراءات والمدرّب. يهدف التقييم إلى تحسين عمليات التدريب في المستقبل
		إنجاز العملية	اختتام الدورة وضمان شعور المشاركين بالإنجاز والاستمرارية

هـ: مخرجات برنامج الدعم النفسي

- عند الانتهاء من هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:
- تعريف الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية.
 - فهم دور المتطوعين في تقديم برامج الدعم النفسي.
 - وصف المكونات الأساسية لبرامج الدعم النفسي.
 - تحديد شروط تنفيذ برنامج الدعم النفسي في حالات الكوارث.

■ القيام بتقديم الدعم النفسي للمتضررين، أخذين بعين الاعتبار الأبعاد الثقافية وخصوصية كل من مجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة.

و: الجلسة الختامية - خلاصة ومراجعة وتقييم

يعرف جميع المدربين ذوي الخبرة بأن أحد أهداف البرنامج التدريبي الجيد هو ضرورة ترك المشاركين يشعرون بالنشاط والانتعاش، وبأنهم يريدون مغادرة التدريب مباشرة وتطبيق كل الأفكار الجيدة التي طُرِحَت في الدورة. إن ترك أعضاء المجموعة منهكين بسبب المعلومات الجديدة لا يفضي إلى الحماس للتعامل مع المهمة.

شريحة
م - ١٧

إن ضمان شعور كل فرد في المجموعة، بأن له قيمة، وأنه جزء من عملية اتخاذ القرارات، لا يساعد فقط في جعل التدريب مفيداً، ولكن يساعد أيضاً في جعله ممتعاً ومساعداً ومثيراً. ويجب أن يشعر المشاركون من خلال مساهماتهم في مناقشات المجموعة بملكيتهم للعملية. ولهذا الأمر شَبَهٌ كبيرٌ بالعملية الموصى بها ألا وهي مشاركة المجتمع المحلي لبرامج الدعم النفسي.

والمشاركون بحاجة إلى الشعور بأن الخبرة قد "اكتملت" أو "أنجزت". ولهذا الغرض، فإن الجلسة الختامية للخلاصة والاستعراض والتقييم تعتبر أساسية ويجب عدم الإسراع للانتهاء منها.

استعراض ومراجعة:

اعرض ملخصاً للبرنامج ككل، وأطلب من المشاركين العودة ثانية لأي جزء من البرنامج، حيث يشعرون أنه من المفيد إعطاء اهتمام إضافي له. وتتيح الخلاصة للمدرب بأن يتأكد من أن المشاركين قد فهموا مواد التدريب، وبأن جميع النقاط قد تمت تغطيتها بصورة مناسبة. لا تسمح لأي عضو من المجموعة بأن يحتكر المناقشة، فيجعلها تركز فقط على الأجزاء التي تحظى باهتمامه الأكبر.

التفكير بعمل مستقبلي:

شجّع المشاركين على التفكير بعمل مستقبلي والتخطيط له، أخذين ما تعلموه بعين الاعتبار. وقد تكون هذه فرصة مثالية لعمل المجموعات الصغيرة، طالباً من الأفراد التجمع معاً، لوضع خطة عمل، من نوع ما، لتغطية الستة أشهر أو السنة القادمة من عملهم. وسيعتمد هذا النوع من التخطيط على ماهية عملهم وما إذا كانوا حالياً مشاركين في أي برنامج للدعم النفسي. على أية حال، شجّعهم على التخطيط لوضع عمل ما موضع التنفيذ حال عودتهم إلى أعمالهم.

التقييم:

تقييم البرنامج التدريبي أمر مفيد جداً، حيث يتم من خلاله تعديل بعض جوانب التدريب لتطويره وجعله أكثر فائدة وملائمة للمتدربين. ويمكن الحصول على التقييم من خلال توجيه الأسئلة التالية إلى المشاركين:

- ما الذي أعجبكم خلال الدورة؟
- ما هي المشاعر التي أحسستُم بها؟
- هل وجدتم أن المشاركة في نشاطات المجموعة كانت سهلة؟

مراجعة

- ماذا تعلمتم عن أنفسكم؟
- ماذا تعلمتم عن بعضكم البعض؟
- هل هناك أية مجالات أخرى تحتاج إلى مزيد من التدريب؟
- هل لديكم أية مقترحات لتحسين الدورة؟

توجد استمارة تقييم في نهاية دليل التدريب هذا، ويمكن استخدامها للحصول على ملاحظات إضافية من المشاركين. لا داعي لكتابة الأسماء على الاستمارات، وبذلك نضمن أن المشارك قد قيّم الدورة بشكل صريح، ودون حرج من المدرب. ويمكن استخدام نتائج هذه الاستمارة لإعطاء نظرة إحصائية عامة حول انطباع المشاركين على الدورة. ويمكن أن تُستخدم أيضاً لإجراء مزيد من التحليل النوعي لبعض جوانب الدورة. إن أداة الاستبيان مفيدة، ولكن هنالك أيضاً إمكانية محاولة الحصول على تغذية راجعة بصورة أكثر مباشرة وشخصية، وبخاصة لأنواع الأسئلة المدونة أعلاه. وتتيح العلاقة الطيبة بين المدرب والمشاركين إمكانية أن يطلب منهم إبداء الملاحظات وأن يشجعهم على النقد البناء.

ويتناول التقييم المدرب والمواد المقدّمة لهم ومحتوياتها. فالمدرّب بحاجة إلى أن يسأل: كيف أعرف بأنني أقوم بعمل جيد؟ ومع أن هنالك بعض الأسئلة في الاستبيان المتعلقة بالمدرّب، إلا أن الإجابة الأكثر شخصية يمكن أن تساعد المدرّب في تطوير نفسه مهنيّاً. فلا تخشى من طرح الأسئلة!

إنجاز العملية:

إذا كنت تريد ترك المشاركين وهم لا يزالون يشعرون بأنهم جزء من المجتمع المحلي المتمثل في مجموعة التدريب، التي لازموها خلال البرنامج، فعليك أن تتأكد بأنهم حصلوا على العناوين الكاملة للمدرّب، ولبعضهم البعض. شجعهم على التواصل قدر استطاعتهم، وعلى الاستمرار في تبادل الأخبار ووجهات النظر والتحديات. وإطلاق اسم معين على المجموعة (مثل مجموعة الإيثار) يمكن أن يساعد في الحفاظ على هوية للمجموعة. والغرض من هذا هو محاولة ضمان عدم عزلة المساعدين العاملين في برامج الدعم النفسي. وربما تكون لديهم آلياتهم الخاصة لدعم مجموعة الرفاق، ولكن هذه المجموعة الأوسع تشكل امتداداً لذلك الدعم، ويمكن أن توفر لهم مجال تركيز أوسع قد يجدونه محفزاً لمزيد من التطور المهني.

الدعم

النفسي

تتناول هذه الوحدة موضوع الدعم النفسي، وتبين سبب الحاجة إليه، وتشرح دور المتطوعين في المساعدة على تخفيف المعاناة الانفعالية للمتضررين من خلال تشجيع الناس على مساعدة بعضهم البعض. وبذلك يزداد اعتمادهم على مواردهم الخاصة في إعادة بناء حياتهم المحطمة.

بالرغم من أن هذه الوحدة تركز على تقديم الدعم النفسي في أحداث حرجة لدرجة كبيرة، إلا أن المنهج يمكن أيضاً تطبيقه وتعديله ليناسب الكثير من الأحداث الأخرى، التي تتصدى لها جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

أهداف التعلم في الوحدة الأولى:

سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:

- يصفوا الغرض من الدعم النفسي.
- يصفوا دور المتطوعين في تقديم برامج الدعم النفسي.
- يحددوا مراحل تطور برامج الدعم النفسي.
- يصفوا المبادئ الأساسية المستخدمة في تنفيذ برنامج الدعم النفسي في حالة الكوارث.

شريحة

١ - ١

١-١ ما هو الدعم النفسي؟

يوجد عدد هائل من الكوارث والصراعات والحروب والأوبئة الصحية، وهي بطبيعتها تهديد خطير لصحة ورفاه الناس الذين يتعرضون لها. يفيد تقرير الكوارث في العالم لعام ٢٠٠١^١ أن ٢٥٦ مليون شخص قد تضرروا من الكوارث في عام ٢٠٠٠. وطبقاً للأمم المتحدة، أشارت التقديرات حينها إلى وجود أكثر من أربعين مليون لاجئ ومُهَجَّر داخلي (أي داخل بلده) وضحية للعنف. كما قُدِّرَ في ذلك الوقت أن عدد المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، سيبلغ أربعين مليوناً في نهاية عام ٢٠٠١.

يُعلن عن الكوارث الكبيرة في الصحف، ولكن الكوارث الأصغر، والتي لا يُعلن عنها بشكل جيد، لها نفس الأثر الكاسح على حياة السكان المحليين وصحتهم.

هناك تبعات اجتماعية ونفسية للأحداث الحرجة، مثل الكوارث والصراعات والحروب والحوادث والأوبئة الصحية، وهي غالباً ما تُضعف من مقدرة الناس على مواصلة حياتهم بشكل طبيعي. ومن خصائص المشكلات التي تواجه الناس أثناء الكوارث هو إحساسهم بأنهم خسروا أشياء مهمة لهم، ومن هذه الخسارات:

- فقدان أشخاص كانت تربطهم بهم علاقات شخصية.
- فقدان ممتلكاتهم المادية.
- فقدان فرصة تأمين الدخل.
- فقدان التماسك الاجتماعي.

شريحة

٢ - ١

^١ الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (١٠٠٢) تقرير الكوارث في العالم ١٠٠٢، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

- فقدان الكرامة والثقة والسلامة.
- فقدان الصورة الإيجابية للذات.
- فقدان الثقة والأمل بالمستقبل.

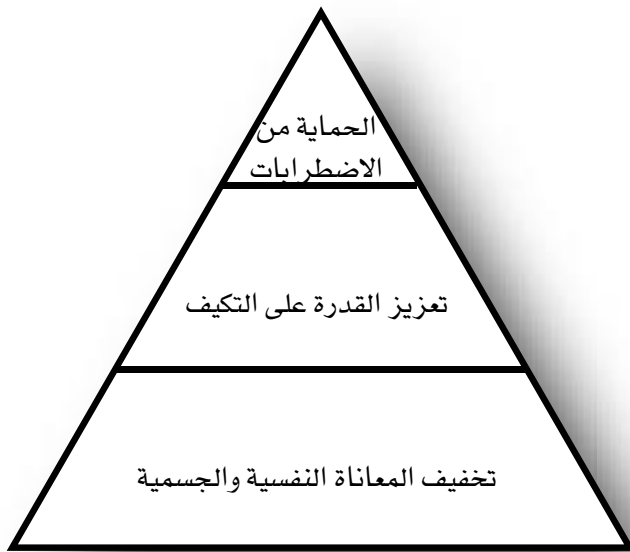
لقد كانت رسالة الصليب الأحمر والهلال الأحمر على مر السنين هي تحسين حياة الناس المعرّضين للخطر من خلال تعبئة قوى الناس لمحاولة مساعدة بعضهم البعض، على التعامل بشكل جيد مع الشعور بالخسارة والفقدان، ومساعدتهم على إعادة بناء حياتهم. ويساعد الدعم النفسي في تخفيف المعاناة الانفعالية، بحيث أن المتلقين للدعم سيستطيعون الاعتماد على مواردهم، الفردية الخاصة والمجتمعية، وبالتالي التغلب بنجاح أكبر على المصاعب التي يواجهونها خلال عملية التعافي. وعليه، فإن الدعم النفسي يصف أي نشاط يُحسّن من قدرة الشخص على التعامل مع الظروف غير العادية للحدث الحرج والتي تتطوي على درجات عالية من التوتر.

شريحة

٣-١

يُعتبر متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر جزءاً لا يمكن الاستغناء عنه من رسالة المنظمة. إن مما يساعد المتطوعين على تقديم المساعدة الفعالة هو كونهم أفراد ينتمون للمجتمع المحلي المتضرر من الكارثة. ولا يمكن، على أية حال، أن نتوقع منهم تقديم دعم مناسب وفعال، إذا لم يكونوا هم أنفسهم مدعومين أولاً. وإحدى الطرق التي يستطيع بها الاتحاد الدولي تقديم هذا الدعم هي من خلال تدريب هؤلاء المتطوعين وغيرهم ممن يقومون بتقديم المساعدة للمتضررين.

تتجلى أهداف برنامج الدعم النفسي في ثلاث مستويات، كما في الشكل التوضيحي أدناه. ففي المستوى الأول، وهو الهدف الأكثر ضرورة وإلحاحاً للتحقيق، يعمل الدعم النفسي على تخفيف المعاناة النفسية الناجمة عن الكوارث. عندما يتأكد تحقيق الهدف الأول، يعمل برنامج الدعم النفسي على تعزيز قدرة الأفراد المتضررين من الكوارث على التكيف مع الأوضاع الجديدة. أما المستوى الثالث من الأهداف فيتجلى في حمايتهم من الإضطرابات النفسية التي تبدأ بالظهور بفعل الرضة النفسية المصاحبة للكوارث (Psychological Trauma).



شكل يوضح هرم المستويات الثلاثة لأهداف برنامج الدعم النفسي

وبالتالي، فقد تم إعداد وتطوير هذا الدليل التدريبي لمساعدة مدربي الصليب الأحمر والهلال الأحمر على تجهيز المتطوعين لمواجهة تحدي تقديم الدعم النفسي لهؤلاء الناس المعرضين للخطر ولمساعدتهم على الإسهام في تحسين صحتهم وحياتهم.

١-٢ دور المتطوعين

يشكل المتطوعون مجموعة مهمة في تحقيق رسالة الصليب الأحمر - الهلال الأحمر في الاستجابة لكل أشكال المعاناة الإنسانية. ويستفيد الناس عموماً في حالة الأزمة من المساعد الودود والمتعاطف الذي يكون داعماً ولكن ليس متدخلًا في شؤونهم الخاصة. يقدم الدعم النفسي التابع للصليب الأحمر والهلال الأحمر متطوعون مدربون بشكل ميداني في البرامج القائمة على المجتمعات المحلية. ويعني هذا في الغالب، وببساطة، أن يكون المتطوع مستعداً نفسياً لسماع المتضررين وهم يروون معاناتهم بسبب حادث مؤلم. وحال تقييم الموقف بصورة مناسبة، يجب أن تهدف النشاطات إلى تعبئة المجتمعات وتمكينها من العناية بنفسها. يقوم المتطوعون بالعديد من النشاطات، التي تشمل: تقديم الدعم الاجتماعي، وتوفير الإرشاد الخاص بحالات الحزن والأسى، والتثقيف حول ردود الفعل العادية وغير العادية تجاه التوتر، والتدريب على ضبط التوتر، وتشكيل وإدارة بعض المجموعات الإرشادية (مثل مجموعات آباء وأمهات الأطفال المتضررين)، والكثير من المداخلات الأخرى المعنية بالمجتمع المحلي. ولأنه من المعروف أن الأفراد يحصلون على أفضل خدمة من أعضاء متطوعين من نفس مجتمعاتهم المحلية، تُعتبر نشاطات الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية الطريقة الأكثر كفاءة لدعم أكبر عدد من الناس. ويبقى المجال مفتوحاً أمام المداخلات الفردية (أي المصممة لخدمة فرد واحد) لأولئك الذين لديهم حاجات شديدة أو خاصة.

الدعم النفسي مصمم لأجل:

تخفيف المعاناة الانفعالية والجسدية على حد سواء	هناك تبعات خطيرة على المدى البعيد لردود الفعل المباشرة للأزمة. كما أن للقرارات التي يتخذها الناس أثناء الأزمة وما بعدها آثار حاسمة على حياتهم المستقبلية. لذلك فإن توفير المساعدة للناس لها دور وقائي هام على المدى القصير.
تحسين حالة الناس على المدى القصير	يمكن للدعم النفسي المبكر أن يخفف التوتر إلى حد كبير، وأن يقلل من فرصة أن يكون لدى الشخص رد فعل طويل المدى تجاه التوتر. وبمساعدة الناس على تطوير مهارات العون الذاتي والثقة بالنفس لديهم، يضعف الشعور بالعجز واليأس. ولولا تلك المساعدة المبكرة لتطور الشعور بالعجز إلى الكآبة.

وبعبارة أخرى فإن الدعم النفسي:

- يزود بالإغاثة المباشرة.
- يحد من خطر تطور ما يسمى بردود الأفعال الطبيعية إلى ردود أفعال أكثر شدة (مرضية).
- يمكن أن يساعد على تلبية الحاجات الجسدية والمادية التي تواجه الكثير من الناجين من الكوارث.

يجب على الذين يقدمون الدعم النفسي أن تتوافر لديهم بصورة أساسية مهارات التعامل مع الناس بصورة جيدة وأن يظهرها اهتماماً ورغبة في مساعدة المحتاجين.

نشاط ١ أ: صفات واتجاهات المساعدين

استخدم أسلوب العصف الذهني في هذا النشاط.
اسأل المجموعة: ما هي الصفات والاتجاهات الرئيسية التي تعتقد بأنها يجب أن تتوفر لدى المتطوع الذي يقدم الدعم النفسي؟
خصص ٥ دقائق لإثارة الأفكار.
اكتب على اللوح تلك الخصائص التي يرجح أن تكون مطلوبة أو التي يجب تطويرها
شجّع جميع المشاركين على المشاركة
بعد انتهاء العصف الذهني، شجّع جميع المشاركين على التعقيب بحرية حول مشاركات الآخرين.
الغرض من هذا النشاط:
إشراك المشاركين في مرحلة مبكرة من عملية الحوار النقدي والنقاش الجماعي.

فيما يلي أمثلة على خصائص المتطوعين التي قد تظهر في المناقشة وتُعتبر أساسية:

- مهارات الإصغاء للآخرين
- الصبر
- تبني موقف العناية بالآخرين ورعايتهم
- إستحقاق ثقة الآخرين
- أن يكون سهل الوصول إليه حتى يتمكن الآخرون من طلب مساعدته
- التفهم الوجداني
- تبني أسلوب عدم الحكم على الآخرين
- اللطف
- الالتزام

شريحة

٤ - ١

نشاط ١ ب: الكشف عن نقاط القوة والضعف لدى المتدرب

استخدم أسلوب مجموعات النقاش الصغيرة في هذا النشاط. اسأل المجموعة: ما هي نقاط القوة والضعف الشخصية عند المساعد، والتي تؤثر بشكل إيجابي أو سلبي على عملية تقديم الدعم النفسي في حالة الكوارث والأزمات؟
خصص ٥ دقائق لإثارة الأفكار.
اكتب على اللوح "نقاط القوة" و"نقاط الضعف"
اطلب من كل مشارك أن يتعامل مع مواطن الضعف لديه، أو ما يقلقه، حتى لا تتحول هذه النقاط التي تشغل باله الى عقبات في وجه تقديم الدعم النفسي الفعّال أثناء الأزمة؛
شجّع جميع المشاركين على المشاركة؛
بعد انتهاء النقاش ضمن المجموعات الصغيرة، شجّع جميع المشاركين على التعقيب بحرية حول مشاركات الآخرين.
الغرض من هذا النشاط:
إبراز أهمية نقاط القوة والضعف الشخصية عند المساعد، وأثرها على جهود تقديم الدعم النفسي الفعّال أثناء الأزمة.

يمكن للتدريب الموجود في هذا الدليل، إلى جانب الأولويات المحلية التي يستطيع المدرب إضافتها من خلال معرفته بالظروف والثقافة المحلية، مساعدة المتطوعين والمساعدين بأن يكونوا أكثر معرفة ببعض الأفكار والطرق الأساسية التي تساعدهم في عملهم. لدى معظم الناس ما يفيد بغرض دعم الآخرين، إلا أن من أهداف هذا التدريب هو التعرف، وبشكل واضح، على المهارات المطلوبة لمساعدة الآخرين، وتعلم كيفية تطويرها وتطبيقها بفاعلية. وعندما يتم التدريب، فمن الأهمية بمكان استخدام تلك المهارات وصلها. يمكن للدعم النفسي أن يكون ذو قيمة كبيرة في مختلف الكوارث والأزمات، سواء كان ذلك مجرد حريق منزل واحد أو كوارث هائلة كالزلازل والفيضانات والحروب والأوبئة، مثل الإيدز. فلذلك سيجد معظم المتطوعين كثيراً من الفرص لوضع الأفكار الجديدة والمهارات التي سيطورونها في حيز التطبيق.

٣-١ تطور برامج الدعم النفسي

كانت العادة في السابق أن تقوم العائلة أو المجتمع المحلي بتقديم الدعم النفسي والتوجيه والنصيحة والرعاية للأفراد الذين يحتاجونها. أما في عالم اليوم، فإننا نجد أن الروابط الاجتماعية أخذت في التغير، وهي في كثير من الحالات أخذت بالضعف. إن تجزئة شبكات العائلة الكبيرة الممتدة أو المجتمع، وتفكك الروابط بين الناس يعني أنه عندما تحدث كارثة، حيث تكون المساعدة ضرورية، فإن آليات الدعم التقليدية، كالأُسرة، ليست على نفس القدر من الكفاءة التي كانت عليه في الماضي.

شريحة

٥-١

وحتى عندما تعمل هذه الآليات الخاصة بالدعم التقليدي بشكل جيد، فهي من المرجح أن تضعف بعد انتهاء حدوث الكارثة أو الأزمة. ولمواجهة هذا الاحتمال، فإن الصليب الأحمر والهلال الأحمر يشاركان في توفير برامج الدعم النفسي.

تم الاعتراف بالحاجة لتقديم الدعم النفسي لضحايا الكوارث بعد وقوع عدد من الكوارث الطبيعية في أواخر الثمانينات وأوائل التسعينيات. واجه الصليب الأحمر والهلال الأحمر تحدياً لمساعدة بعض المتضررين الذين لهم احتياجات مختلفة عن الاحتياجات العينية التقليدية. فهم لم يكونوا جوعى أو بحاجة لمكان يقيمون به، ولكنهم كانوا تحت ضغط نفسي، وكانوا يعانون من الافتقار للأمن، ومن الخسائر المعنوية التي نجمت عن الأحداث المدمرة. أدرك الاتحاد الدولي، بعد تلك الكوارث، أن هناك حاجة لإدخال آليات الاستجابة للاحتياجات النفسية ضمن جهود الإغاثة الطارئة.

عُقد أول اجتماع تشاوري حول الدعم النفسي في كوبنهاجن عام ١٩٩١، وبعد عامين قام الاتحاد الدولي والصليب الأحمر الدانمركي بإنشاء مركز مرجعي للدعم النفسي. والغرض الرئيسي للمركز هو تقديم المساندة التقنية والمساعدة في تطوير قدرة الجمعيات الوطنية للهلال الأحمر والصليب الأحمر على تقديم الدعم النفسي للمتضررين من الكوارث للحيلولة دون ظهور ردود فعل نفسية حادة.

جاءت نقطة تحول أخرى مع بروز أنواع جديدة من الصراع وتعرض العاملين في مجالات الإغاثة الإنسانية لأعمال وحشية ولفظائح خطيرة أكثر من أي وقت مضى (كالكوارث التي حدثت في الصومال، وليبيريا، وكرواتيا، والبوسنة والهرسك، ورواندا).

لقد عانى ملايين الناس خلال تلك الأزمات. وقد أثرت هذه المعاناة على العاملين في المساعدات الإنسانية، الذين عادوا وهم يشعرون بإنهاك تام، وبكآبة وحيرة وعزلة. لقد عانوا من الكوابيس المزعجة، ومن إسترجاع ذكرياتهم للمشاهد المؤلمة التي عاشوها خلال تلك الأزمات والكوارث. إضافة إلى ذلك، كان من الصعب عليهم التحدث عن مشاعرهم بالعجز والرعب، أمام عائلاتهم وأصدقائهم وزملائهم الذين كانوا في بعض الأحيان:

- غير قادرين على الفهم التام لما مرَّ به عمال الإغاثة.
- غير مهتمين.
- غير قادرين على تحمل رؤيتهم في مثل هذا الألم.

لقد أصبح من الواضح بصورة متزايدة أن عمال الإغاثة هم أيضاً ضحايا للكوارث، بسبب ما يمرون به خلال عملهم، ومايمرون به بعد عودتهم من أماكن الكوارث.

لقد حاز الدعم النفسي لعمال الإغاثة الإنسانية، تدريجياً، على اعتراف واسع ضمن الاتحاد الدولي وبين عمال الإغاثة الإنسانية أنفسهم. لقد فهموا بأن عمل الإغاثة ليس مجرد عمل مفيد جداً وحسب. يعرفون الآن أن هذا النوع من الأعمال قد ينطوي على توتر نفسي شديد، وقد يؤدي إلى الإحترق النفسي، وإلى أن يشعر المساعد أو المتطوع بأنه هو ضحية الكارثة بدل المتضرر. علاوة على كل ذلك، فإن أعباء عمل الإغاثة قد يؤدي إلى إضعاف القدرة على العمل، في وقت تكون فيه مهارات عمال الإغاثة هؤلاء ضرورية جداً.

ويمثل الاتحاد الدولي، إلى جانب أعضائه من الجمعيات الوطنية، في وقتنا الحاضر، مصدراً مهماً للمعرفة في مجال الدعم النفسي لضحايا الكوارث. فمنذ أوائل التسعينيات، والمعرفة حول الدعم النفسي أخذت بالتراكم. وفي هذه الأيام، وبعد مرور ١٥ سنة، يزداد اندماج برامج الدعم النفسي في كثير من عمليات الإسعاف الأولي والرعاية الاجتماعية والتأهب للكوارث والاستجابة لها حول العالم.

١-٤ المبادئ الأساسية في تنفيذ برنامج الدعم النفسي

يعتمد تنظيم وتقديم الدعم النفسي بشكل كامل تقريباً على طبيعة الحدث الحرج، الذي يكون الدعم له ضرورياً. ويجب أن يكون واضحاً بأنه لا توجد حلول بسيطة. لقد تم تحديد عدد من المبادئ الموجهة التي يجب أخذها بعين الاعتبار قبل وأثناء تنفيذ برنامج الدعم النفسي. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يستند تقييم برنامج الدعم النفسي بعد الحدث على هذه المبادئ الموجهة:

- تبني توجه الإعتماد على المجتمع المحلي
- استخدام المتطوعين المدربين
- مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم
- مشاركة المجتمع المحلي
- الاهتمام بالمصطلحات
- المشاركة النشطة
- التدخل المبكر
- قابلية المداخلات للتنفيذ

شريحة

٦-١

تبنى توجه الإعتماد على المجتمع المحلي:

إن تبني توجه يعتمد على المجتمع المحلي يعني الاعتماد على الموارد المحلية، وتوفير التدريب، ورفع مستوى الموارد والمؤسسات المحلية. ولقد أظهرت خبرات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في تنفيذ برامج الدعم النفسي بأن الاعتماد على المجتمع المحلي، أمر حاسم لتحقيق النجاح. ويتيح هذا المنهج للمتطوعين المدربين المشاركة بمعرفتهم مع زملائهم أعضاء المجتمع المحلي. خاصة، وأن غالبية الانفعالات (مثلاً، التوتر والأسى) لا تتطلب دائماً معالجة متخصصة في بداياتها. ففي معظم الأحيان، تكون الموارد المحلية مفيدة في توفير إغاثة ناجحة. ويمكن مساعدة أعداد أكبر بكثير من الناس من خلال العمل مع مجموعات بدلاً من العمل مع أفراد، ومن خلال التركيز على تقوية الشبكات في المجتمع المحلي. وبالإضافة إلى ذلك، فإن إشراك المجتمع المحلي بمعارفه وقيمه وممارساته الخاصة به، يزيد من احتمال جعل الدعم المُقدم أكثر ملائمة للطبيعة الثقافية للمجتمع المتضرر.^٢

شريحة
٧ - ١

استخدام المتطوعين المدربين:

كما أشرنا سابقاً، فإن المبدأ الأساسي الآخر هو جعل برامج الدعم النفسي قائمة على أساس العمل التطوعي. ويهدف تدريب المتطوعين إلى تعليمهم المهارات النفسية الأساسية، وتطبيقها مع الأشخاص الذين يتعرضون لأزمة أو صدمة أو خسارة من نوع ما. ويُعتبر المتطوعون مصدراً ثميناً للمجتمع المحلي، فهم جزءاً منه، وبإمكانهم الاستجابة فوراً في أوقات الأزمة، كما يستطيعون تقديم الدعم طويل الأجل للباقيين على قيد الحياة، لأنهم ببساطة يعيشون في ذلك المجتمع الذي وقعت فيه الكارثة. وبسبب عضويتهم في المجتمع المحلي المتضرر، فإنهم يتمكنون من الوصول بسهولة إلى المتضررين لما يتمتعون به من ثقة من قبل هؤلاء المتضررين. والفائدة الرئيسية من كونهم ينتمون للمجتمع المحلي أنهم على علم بالثقافة المحلية، وبذلك فهم أقدر على توفير مساعدة مناسبة وكافية للسكان المتضررين.^٣

شريحة
٨ - ١

مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم:

هناك الكثير من المشاعر النفسية التي يمر بها كل من المتضرر والمساعد بسبب الكوارث. يدفع معظم المساعدين لتقديم العون مشاعرهم الإيجابية تجاه المتضررين، كالشفقة والعطف، أو مشاعرهم المناهضة للظلم الواقع على المتضررين. إلا أنه يجب الإنتباه إلى أن تقديم المساعدة للآخرين قد يصاحبها بعض المشاعر السلبية، مثل الفوقية والغطرسة والقوة والحاجة إلى العرفان بالجميل. أما فيما يتعلق بالمتضرر، إن قبول المساعدة قد يكون بداية لعملية إيجابية تقود لحل الأزمة، إلا أن متلقي المساعدة قد تظهر عليه بعض مشاعر الإهانة أو العجز أو التواكل والسلبية. إن المتضرر الذي يتلقى العون من الآخرين هو اليد السفلى التي تمتد للآخرين، وقد يسبب ذلك لبعض المتضررين مشاعر الإهانة، خاصة إذا كانوا في أحوالهم الطبيعية من أصحاب اليد العليا. أما بالنسبة لآخرين فقد يعتادوا الاتكال على المعونات التي تقدم لهم، وبذلك يصبحوا سلبيين إزاء الكارثة ولا يبذلون جهوداً تذكر لتحسين أوضاعهم. هذه المشاعر وغيرها قد تتطور عند المتضرر إلى شعور بالمرارة أو الغضب لإحساسه بأنه ضحية في أعين الآخرين. وبصفة عامة، فإن المنظمات الإنسانية يجب أن تكون على علم بأن الإغاثة والمساعدة النوعية تعتمد على مساعدة المتضررين على استعادة احترام الذات والاستقلال الذاتي. وبعبارة أخرى، فإن الإغاثة والمساعدة النوعية تعتمد على مساعدة

شريحة
٩ - ١^٢ الاتحاد الدولي لجمعيات

الصليب الأحمر والهلال

الأحمر (١٠٠٢) الدعم

النفسي: أفضل الممارسات

من برامج الصليب الأحمر

والهلال الأحمر، الاتحاد

الدولي لجمعيات الصليب

الأحمر والهلال الأحمر.

^٣ الاتحاد الدولي

لجمعيات الصليب الأحمر

والهلال الأحمر، أفضل

الممارسات.

^٤ الاتحاد الدولي لجمعيات

الصليب الأحمر والهلال

الأحمر، أفضل الممارسات

المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم. ومن المهم أيضاً التركيز على القدرات ونقاط القوة لدى متلقي المساعدة كما يتم التركيز على مشكلاتهم ونقاط الضعف الموجودة لديهم.

ويمكن مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم من خلال وسائل متنوعة، وهي بالتأكيد تتأثر بطبيعة النظرة لهم. وتعتبر مشاركة المجتمع المحلي بقدر كبير مقبولة عموماً كإحدى الطرق لمساعدة الناس على أن يستعيدوا السيطرة على أوضاعهم^٤.

مشاركة المجتمع المحلي:

إن إقامة مشروعات على أساس أفكار طورها الناس المعنيين أنفسهم، ستعزز إحساسهم بأنهم استعادوا السيطرة على أوضاعهم، وستساعدهم على الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية، كما ستسهل وتدعم قدرتهم على حل المشكلات على المدى البعيد. ويحصل الناس من خلال المشاركة على سيطرة أكبر على أمور حياتهم وحياتة المجتمع المحلي على حدٍ سواء.

شريحة
١٠ - ١

وتعتمد المشاركة في اتخاذ قرارات جماعية بخصوص احتياجاتهم، وفي تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات، على قوتهم الجماعية لمواجهة تلك الاحتياجات. وبالتالي، فإن مشاركة المجتمع المحلي مفيدة في إعادة دمج الأفراد والعائلات في نطاق مجتمعاتهم المحلية، وفي تحديد وإعادة شبكات المجتمع المحلي إلى وضعها الطبيعي، وكذلك تفيد في التعرف على استراتيجيات التكيف ودعمها.

يحتاج المجتمع الدولي إلى التواصل مع الناس الذين يحاول تقديم العون لهم. يفيد هذا التواصل في توجيه جهود المجتمع الدولي بحيث يقدم العون المطلوب، ومن جهة أخرى، يمنع هذا التواصل من أن يصبح المتضررين غير مؤثرين فيما يحدث لهم، وبذلك تشكل عندهم مشاعر العجز والسلبية والانتكالية^٥.

الاهتمام بالمصطلحات:

يمكن أن يكون للكلمات أثر قوي على المواقف. فيجب اختيار المصطلحات المستخدمة لوصف احتياجات الناس بعناية. على سبيل المثال، إن وصف أعداد كبيرة من السكان بأنهم مصدومين، بمعنى أنهم لا حول لهم ولا قوة ولن يتعافوا من تلقاء أنفسهم، إنما هو وصف غير دقيق ولا يساعد على التعافي. فلا يشجع هذا المعنى فقط على تطوير هوية سلبية للضحية، وإنما أيضاً يميل إلى تشتيت الانتباه عن البيئة الاجتماعية الأوسع. إن مجرد كونك محزوناً ومنزعجاً وغاضباً أو مشغول البال بالحدث المدمر لا يبرر بالضرورة إصاق صفة الصدمة بك.

وكلمة الصدمة لها مدلول قوي وعاطفي، ولكنها تعبير سريري (طبي)، وهو يستدعي توفير خدمات طبية محددة، يستحيل توفيرها على نطاق كبير، وقد لا تكون لها علاقة بالمعانة والمحنة. وعندما يكون الحديث حول الصدمة معتمداً إلى حد كبير على التعميمات والافتراضات، فإنه لا يفقد معناه فقط، ولكنه وبشكل أهم قد يؤدي إلى غير المقصود منه، وقد يكون له أثر سلبي جдав، حيث يُلصق بالناس صفة تقيهم معرضين

شريحة
١١ - ١

٥- دودج ج، ديل دي، ،
روينز سي، سايمونس ال.
وستانسبيرى م. (٢٠٠١)،
تقرير التعليم، البرنامج
النفسي الاجتماعي للصليب
الأحمر في كوسوفو اتحاد
الدولي لجمعيات الصليب
الأحمر والهلال الأحمر.
٥- تقرير التعليم، كوسوفو

للخطر. واستخدام تعابير مثل "الناجي النشط" من المرجح بشكل كبير أن يعزز مفهوم استعادة السيطرة ومساعدة الناس على الشعور بأن لديهم قدرة أكبر في مساعدة أنفسهم^٦.

المشاركة النشطة:

يعتبر التركيز على الإمكانيات، بدلاً من التركيز على الأعراض ونقاط الضعف، واحداً من الطرق التي يمكن استخدامها لتقادي المزيد من إحساس المتضررين بأنهم ضحايا، ولتشجيعهم على استعادة السيطرة على أوضاعهم. يجب الاعتماد على الموارد الموجودة وعلى آليات التكيف المتوفرة وعلى مرونة من يتلقى المساعدة. وبالتالي، يصبح الهدف من التدخل:

شريحة

١٢ - ١

- تحديد وتقوية الآليات التي تساعد على التكيف بشكل أفضل
- مشاركة الناس النشطة في تصنيف مشكلاتهم
- الاعتراف بمهارات الناس وإمكانياتهم

لا بد أن يُقدّر عمال الإغاثة الإنسانية جهود الناجين من الكوارث في التعامل بنجاح مع المواقف المسببة للتوتر. وتعتبر أعمال واستراتيجيات العون الذاتي التي يتبعها السكان المتضررون بأنفسهم مفتاحاً للعلاج الناجح. وتعتبر الأسئلة التالية حاسمة في تخطيط المداخلات:

- ما هي الطرق المناسبة ثقافياً لمساعدة الناس في المحنة؟
- لمن يلجأ الناس تقليدياً لطلب الدعم والمساعدة؟
- كيف يمكن دعم هؤلاء الناس بالشكل الأفضل؟

من المعروف أن مصادر الدعم الأصلية، كالعائلة، تتأثر سلباً في بعض المواقف نتيجة للكارثة، ولا بد من إعادة تأهيلها. وأخيراً، فإن التركيز على الجهود الإيجابية للناس في التعامل مع تجاربهم، لا ينبغي أن يؤدي إلى النهج المعاكس، حيث يتم الحد من اهتمامات الناس أو عدم أخذها بعين الاعتبار.^٧

التدخل المبكر:

يعتبر الدعم النفسي المبكر والكافي عاملاً وقائياً عندما يساعد الناس على التكيف مع أوضاعهم بصورة أفضل. فهو يعزز إمكانية الناس على الاستجابة بفاعلية والبدء في إعادة تنظيم حياتهم. وقد يؤدي إهمال ردود الفعل العاطفية إلى إيجاد ضحايا سلبين بدلاً من ناجين نشيطين ونتيجة لذلك تصبح عملية التعافي أبطأ لكل من الفرد والمجتمع على حد سواء.^٨

شريحة

١٣ - ١

قابلية المداخلات للتنفيذ:

تحدث الكوارث احتياجات نفسية مباشرة وبعيدة المدى على حد سواء. وقد لا تظهر المشكلات التي يواجهها الناس بعد الكارثة على السطح مباشرة. ويختلف الوقت اللازم للشفاء من شخص إلى آخر. وتبعاً لذلك، هناك حاجة لجعل برامج الدعم قابلة للبقاء لفترات طويلة من خلال إدخال الموارد المحلية وتدريب الناس المحليين ومراقبة الموقف. وبسبب عنصر الزمن فإن التدريب الأولي ليس كافياً لوحده، ولكنه بحاجة إلى تعليم

شريحة

١٤ - ١

^٧ تقرير التعليم، كوسوفو

^٨ الاتحاد الدولي للصليب

الأحمر، كوسوفو

^٩ الاتحاد الدولي لجمعيات

الصليب الأحمر، كوسوفو

خاص ومستمر، وإلى متابعة، إذا ما أريد له أن يبقى فاعلاً على المدى البعيد. مازالت الأساليب العيادية التقليدية أكثر استخداماً، ولكن الأسلوب القائم على المجتمع المحلي يُحرز تقدماً نظراً إلى أن أعداداً كثيرة من الناس تجري مساعدتهم ليتمكنوا من التعامل بنجاح مع الكوارث بطرق بسيطة وفاعلة. ولقد أظهرت خبرة الصليب الأحمر والهلال الأحمر بأن تحديات العمل في بيئة متعددة الثقافات تتم مواجهتها بالشكل الأفضل بهذه الطريقة.

نشاط ١ ج: المبادئ الأساسية لبرامج الدعم النفسي

يستخدم أسلوب العمل الفردي في هذا النشاط. خصص دقائق قليلة للمشاركين للاستعداد، وأطلب بعد ذلك من المتطوعين المساهمة بتجاربهم الخاصة. أسأل المجموعة: بالاعتماد على خبرتك الخاصة كمتطوع في الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر، ولكونك عضواً في المجتمع المحلي، اختر واحداً أو أكثر من المبادئ الأساسية في تنفيذ برنامج الدعم النفسي، فكّر لوحدك (٢ دقائق كحد أقصى) حول بعض الأحداث الحرجة التي لديك معرفة بها، مبيناً كيف جرى تطبيق هذه المبادئ؟

يمكن أن تختار واحداً أو أكثر مما يلي:

- تبني توجه يعتمد على المجتمع المحلي
- استخدام المتطوعين المدربين
- مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة
- مشاركة المجتمع المحلي
- الاهتمام بالمصطلحات
- المشاركة النشطة
- التدخل المبكر والقابل للتطبيق

الغرض من هذا النشاط:

- تعزيز الأسباب التي تكمن وراء المبادئ الأساسية
- زيادة الوعي بالطيف الواسع من المعرفة والخبرة للمجموعة
- مساعدة المشاركين على المشاركة بالأفكار وفهم المصطلحات التي يستخدمها كل واحد.

نقطة نقاش

في المجموعة ككل، أطلب من المشاركين مناقشة بعض التدخلات التي سمعوا بها في النشاط السابق، مع إعطاء اهتمام خاص لنقاط القوة والضعف ونقاط القصور في الأساليب المستخدمة.

استعراض ومراجعة: التفكير بعمل مستقبلي

زود بنشرات على شكل نسخ مصغرة من شرائح العرض الخاصة بك والتي سيتم استخدامها كخلاصة للنقاط الرئيسية في الجلسة وستساعد في إثارة بعض المواضيع التي يرغب المشاركون في مناقشتها.

إدعو المشاركين لطرح أسئلة وإبداء ملاحظات أو إعطاء تغذية راجعة أعط المشاركين فرصة لمتابعة النقاش بالطريقة التي يرونها مناسبة. على سبيل المثال، أطلب من المشاركين تدوين بعض الأمور الرئيسية التي أثرت في الجلسة، ووضِع بعض الأفكار لتذكيرهم بأن يركزوا على المبادئ الرئيسية في عمل مستقبلي.



١-٥ خلاصة

شريحة
١ - ١٥

- هناك تبعات اجتماعية ونفسية للأحداث الحرجة. وهي قد تضعف من قدرة الناس على مواصلة حياتهم. إن مشاعر الخسارة قد تكون صفة مميزة للمشكلات التي تواجه هؤلاء الناس.
- متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر جزء لا يمكن الاستغناء عنه من رسالة المنظمة المتمثلة في تحسين حياة الناس المعرضين للخطر من خلال تشجيع الأفراد على مساعدة بعضهم البعض؛ ومحاولة مساعدة الناس على التعامل بنجاح مع الشعور بالخسارة، وإعادة بناء حياتهم.
- تشمل نشاطات المتطوعين على كثير من أشكال الدعم. تُعتبر نشاطات الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية الطريقة الأكثر كفاءة لدعم أكبر عدد من الناس. ولأن المتطوع عضو من المجتمع المتضرر، فإن ذلك يسهل عمله الإغاثي بسبب ما توفره له عضويته تلك من سرعة الوصول للمتضررين ومعرفته بخصائصهم الثقافية، مما يضمن مصداقية المساعد واستحقاقه للثقة من قبل المتضررين.
- يوفر الدعم النفسي إغاثة مباشرة ويحد من خطر تطور ما يسمى بردود الأفعال الطبيعية إلى ردود أفعال أكثر شدة (مَرَضِيَّة)، ويمكن أن يساعد في مواجهة الاحتياجات الجسدية والمادية لكثير من الناجين من الكوارث.
- يحتاج المتطوعون إلى عدد من الخصائص الإنسانية إذا أرادوا أن يكونوا قادرين على توفير هذا الدعم.
- قد لا تكون وسائل المجتمع المدني، كالعائلة الممتدة وغيرها من آليات الدعم التقليدية كافية بعد حدوث الكوارث والأزمات. واشترك الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر في الدعم النفسي ما هو إلا محاولة لمواجهة هذه الحاجة من خلال التكامل مع المصادر الأخرى وليس الحلول مكانها.
- المبادئ الأساسية التي توفر إطاراً لتنفيذ الدعم النفسي في الكوارث هي:
- تبني توجه الإعتماد على المجتمع المحلي
- استخدام المتطوعين المدربين
- مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم
- مشاركة المجتمع المحلي
- الاهتمام بالمصطلحات
- المشاركة النشطة
- التدخل المبكر
- قابلية المداخلات للتنفيذ

الوحدة الثانية: التوتر النفسي والتكيف

يمثل التوتر النفسي موضوعاً مركزياً ضمن نشاطات الهلال الأحمر والصليب الأحمر. عندما يفهم المتطوعون العناصر الأساسية للتوتر وما يلزم للتعامل معه، يكونون أقدر على القيام بعملهم بما فيه مصلحتهم ومصلحة الناس المتضررين على حد سواء. تواجه جهود الإغاثة في حالات الكوارث مواقف تتطوي على توتر مرتفع جداً. وينطبق ذلك أيضاً على غيرها من خدمات المساعدة الطارئة الأخرى، مثل الإسعاف الأولي ونشاطات البحث والإنقاذ. ومن الخدمات الأخرى، التي قد تكون مصدراً للتوتر النفسي، إلى درجة مساوية، الخدمات الاجتماعية أو النفسية المصممة لمساعدة المحتاجين، كالخدمات المقدمة لأطفال الشوارع والأيتام وضحايا المجاعة والمصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، إلخ..

شريحة

١ - ٢

طبقاً لقول قديم، ينزل قليل من المطر في كل حياة. أي لا توجد حياة بسيطة ومشمسة دائماً، حيث لا وجود فيها لتحديات التكيف مع عاصفة مطرية عرّضية. بالرغم من أن المطر يمكن أن يصبح مشكلة، إلا أننا لا نستطيع أيضاً العيش بدونه. ولذلك، فقد قمنا بتطوير طرق للحد مما يسببه المطر من إزعاجات كبيرة في حياتنا، في الوقت الذي نستفيد منه في تحسين حياتنا. وفي هذا المثال، فإن المطر هو التوتر (تحدياً يجب أن نتكيف معه). وعندما تمطر السماء، فإننا نستخدم أدوات مثل المظلات، والجاكيتات الواقية من المطر، كطرق تعلمنا استخدامها للتغلب على المطر (تكيف سلوكنا للحد من الآثار السلبية للمطر). فإذا كان المطر شديداً جداً، وينهمر بلا توقف لفترة طويلة، فإننا سنواجه فيضانا لا بد من التغلب عليه. ويمكن أن يكون الفيضان قوياً جداً يؤدي إلى قتل الكثير من الناس وتدمير المنازل والمنشآت والقرى. إذ يمكن أن تتغير معالم الطبيعة بكاملها بصورة سريعة، وعندها تصبح حياة الناس أشبه بالصراع من أجل البقاء على قيد الحياة والتعافي من الحدث. ومع أن المطر يُنظر إليه باعتباره عنصراً طبيعياً من مكونات الحياة، إلا أن الفيضان ليس كذلك. نفس الشيء ينطبق على التوتر. فهو يُشكل تحدياً نضطر بسببه أن نعدّل من سلوكنا لكي نتمكن من الحد من الآثار السلبية للتوتر. وقد يكون للتوتر فائدة تتجلى في أنه دفعنا لتعديل سلوكنا، ولكنه قد يكون شديداً جداً يعيق أي محاولة نقوم بها لإحداث التغييرات المطلوبة في محيطنا.

تصف هذه الوحدة ردود الفعل المعتادة للتوتر، وكيفية تغلب مختلف الناس على التوتر. ثم تصف الوحدة أيضاً طرق التعرف على ردود الفعل تجاه الخسارة والحزن، وتظهر الفرق بين الاستجابة العادية للتوتر وبين الصدمة. وأخيراً، تضع الوحدة قائمة بالمبادئ الموجهة لعملية تقديم الدعم النفسي والتدخل عند وقوع الأزمة.

أهداف التعلم في الوحدة الثانية:

- سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:
- يحددوا المعنى الصحيح لمصطلحات التوتر النفسي والتكيف
- يصفوا ردود فعل الناس تجاه التوتر النفسي وطرق التكيف معه.
- يصفوا ردود الفعل الشائعة تجاه الخسارة والحزن
- يميزوا بين الاستجابة الطبيعية للتوتر النفسي وبين علامات الصدمة
- يقيموا الإرشادات الخاصة بتقديم الدعم النفسي

شريحة
٢ - ٢

١-٢ مراحل التوتر النفسي

تعتبر حالات الكوارث والحالات الصحية الطارئة مزعجة بحكم ما تعنيه، وهي في غالب الأمر غير متوقعة. فجأة ينقلب العالم رأساً على عقب. وقد لا تعود الطريقة العادية التي يتم بها التعامل مع المشكلات كافية لحلها. يكون التوتر ردة فعل معظم الناس لما يواجههم من تهديد أو تحد في الحياة. ويُعرّف التوتر بأنه حالة من الإثارة الجسدية أو النفسية (أنظر ملحق المصطلحات الخاصة بالتوتر النفسي).

قد تختلف ردود الفعل وتعتمد بشكل واضح على حدة الموقف. وبالإضافة لذلك فإن العوامل المهيأة، مثل صفات الشخصية أو تاريخ طبي يتضمن وجود اضطرابا بات عقلية، قد تجعل ردود الفعل أكثر خطورة. هناك ردود فعل للتوتر على المستوى الجسدي، والمعرفي (كيف ندرك أو نفكر بالأحداث)، والانفعالي، والسلوكي. وقد يمر الشخص المعرض للتوتر الشديد بأربعة مراحل من ردّات الفعل:

شريحة
٣ - ٢

- المرحلة الحادة (تستمر لدقائق، ساعات، أو أيام)
- مرحلة رد الفعل (تستمر من أسبوع واحد إلى ستة أسابيع)
- مرحلة الإصلاح (تستمر من شهر واحد إلى ستة أشهر)
- مرحلة إستعادة التأقلم مع الأوضاع (بعد ما يقرب من ستة أشهر وتستمر إلى ما بعد ذلك)

هناك تحول تدريجي من مرحلة إلى أخرى، ويعتمد ذلك على مدة وحدة المرحلة السابقة. ومن المهم، على أية حال، أن نلاحظ أن هذه المراحل لا تحصل دائماً ولا تظهر دائماً بترتيب محدد. وهي مجرد تعبير عن نمط رد الفعل المعتاد لدى شخص عادي تجاه حدث غير عادي.

المرحلة الحادة:

إذا واجه الشخص مثيراً قوياً للتوتر، فمن المرجح أن يرد باستجابة "الهجوم أو الهروب". وهذه الاستجابة تهيئ الجسم لنشاط جسدي وترتبط بتغيرات جسدية، مثل انطلاق الأدرينالين وزيادة معدل نبضات القلب وضغط الدم وسرعة التنفس والتعرق. ومن ردود الفعل الجسدية للتوتر النفسي التي يمكن أن تحدث، ارتجاف الشفاه والأيدي، واضطراب المعدة والغثيان ونوبات البرودة.

شريحة
٤ - ٢

وتؤثر استجابة "الهجوم أو الهروب" أيضاً على الطريقة التي يفكر بها الناس ويشعرون ويتصرفون. وهي تجعلهم "ضيقي التفكير" بمعنى أنها تقلل من قدرتهم على التفكير بعقلانية. ومن الصعب في غالب الأمر، التركيز أثناء تسارع الأفكار في الرأس، وقد يتم اختيار أول حلول تخطر للذهن كحل للمشكلة. ومن الصعب للشخص المصاب بالتوتر النفسي أن يتواصل مع الآخرين، وأن يتذكر الأشياء، وربما لا يكون حتى قادراً على التعرف على من يحيط به من أشخاص، وقد يفقد قدرته على إدراك الوقت والمكان. وأثناء التوتر النفسي، قد يتم وبسرعة نسيان حقائق تبدو أنها سُمعت أو فهمت، ومن المرجح أن تكون بحاجة إلى تكرار.

وغالباً ما يُوصف رد الفعل الانفعالي المباشر بأنه عدم تصديق أو زعر (مثل الحلم أو الكابوس). ما حدث قد يبدو غير ذي صلة بالشخص المعني، ولكن الافتقار إلى ردود الفعل أو الانعزال يجب أن يُفهم على أنه حالة من الصدمة. ومن ردود الفعل الانفعالية للتوتر النفسي: الغضب والخوف والحزن (أنظر الملحق الخاص بردود الأفعال الانفعالية المعتادة تجاه التوتر النفسي).

تؤثر ردود فعل التوتر النفسي كذلك على الطريقة التي يتصرف بها الناس. ويؤدي ضيق التفكير الناتج عن التوتر النفسي إلى جعل السلوك أكثر جموداً. ويمكن أن يؤدي فقدان المرونة إلى حدة الطبع أو الغضب أو المبالغة في المعنويات العالية. ويُسبب حدة الطبع والغضب في حصول الشك أو الحاجة إلى البحث عن كيش الفداء أو شخصاً ما لإلقاء اللوم عليه عندما يحصل الخطأ. كما أن السلوك الجامد أيضاً يعيق التواصل مع الآخرين، وقد يؤدي هذا إلى الانسحاب. وقد تؤدي مشاعر عدم الفائدة واليأس إلى عدم الراحة.

الفرع ظاهرة يندر حدوثها، ولكن يجب الاهتمام به فور حدوثه، نظراً لأنه يبدو معدياً. فهو يمكن أن يعرض كلاً من الناس المفزوعين وغيرهم للخطر^١.

مرحلة رد الفعل:

أكثر ما يلفت النظر في هذه المرحلة هو أن تلك المشاعر التي تم كبتها وإنكارها عند وقوع الحدث المسبب للتوتر قد طفت على السطح الآن. وقد تكون هذه المشاعر غامرة بحيث تجعل الشخص مجرد من القوة. ومن الأهمية أن يتاح المجال للتعبير عن هذه المشاعر. وبهذه الطريقة تتم معالجتها والتعامل معها (أنظر الوحدة ٢: التواصل الداعم). وردود الفعل المميزة للتوتر النفسي في هذه المرحلة هي:

- الخوف من العودة إلى مكان الحدث المسبب للتوتر النفسي
- أحلام وكوابيس عن الحدث المسبب للتوتر النفسي، القلق وعدم الراحة والأرق
- التوتر العضلي والارتجافات
- حدة الطبع والعزلة المتزايدة والاكئاب
- أفكار مزعجة عن البقاء على قيد الحياة والإغاثة والذنب والحزن^٢

مرحلة الإصلاح:

ردود الفعل تجاه التوتر النفسي مماثلة لما كانت عليه في مرحلة رد الفعل. والفرق بينهما هو أن ردود الفعل لم تعد حادة وغامرة كما كانت عليه، أي أن الشخص قد

شريحة
٥ - ٢

شريحة
٦ - ٢

^١ توريس أ وأسترلنغ
أف (٢٩٩١) مساعدة

المساعدين. كيف يمكن
للقادة الشباب للصليب
الأحمر - الهلال الأحمر
مساعدة المتطوعين بشكل
أفضل، معهد هنري دونان،

جنيف.

^٢ توريس وأسترلنغ

بدأ " يُصلح " المشاعر القوية والمزعجة جداً.

خصائص هذه المرحلة هي:

- استمرار مشاعر الألم، ولكن يمكن الآن التغلب عليها
- يوجد الآن اهتمام بالحياة اليومية
- وضع خطط للمستقبل^٣

مرحلة استعادة التأقلم مع الأوضاع:

من الناحية المثالية، ينبغي ألا يحدث المزيد من ردود الفعل تجاه التوتر النفسي بعد انقضاء ستة أشهر على الحدث المسبب للتوتر. وينطوي ذلك على أن الشخص المتضرر يستطيع أن يعود في تفكيره إلى الحدث دون ردود فعل للتوتر النفسي، أي أنه قد أصبح الآن متقبلاً للخبرة ولديه استعداداً أفضل للتغلب على حادث آخر مسبب للتوتر النفسي^٤.

شريحة
٧ - ٢

وستختفي معظم ردود الفعل هذه بصورة متدرجة، وبالقدر الذي يصبح معه الحدث جزءاً من حياة الإنسان. ويعتمد هذا إلى حد كبير على قدرات التغلب على التوتر النفسي وعلى الدعم الاجتماعي. ولتحديد ما إذا كان الشخص بحاجة إلى مزيد من المساعدة المكثفة، يجب أن يُوضع تحت الملاحظة لرؤية ما إذا كان سلوكه طبيعياً وقادراً على الاهتمام بنفسه، أم أنه يتصرف بشكل خارج عن نطاق السلوك السليم (أنظر القسم ٢-٤: معنى الصدمة).

٢-٢ التعامل مع التوتر النفسي

مع أن ردود الفعل الشائعة للتوتر النفسي المبينة أعلاه عادية، إلا أنها يمكن أيضاً أن تؤثر على العلاج. ونستطيع من خلال الدعم العاطفي للمتضررين من حدث حرج، أن نساعد في الحد من تعرضهم للتوتر ونسهم بشكل أساسي في علاجهم.

شريحة
٨ - ٢

والتكيف هو ما يحاول الناس عمله للتغلب على الآثار السلبية عندما يتعرضون إلى أحداث مسببة للتوتر النفسي. وهكذا فإن التكيف طريقة لمنع أو تأخير أو تفادي أو السيطرة على التوتر النفسي.

يمكن وضع آليات للتكيف مع التوتر النفسي في ثلاث فئات عريضة:

تغيير مصدر التوتر النفسي الانفعالي والجسدي على حدٍ سواء	يركز الشخص على تغيير وتعديل خصائص الموقف أو الشيء المسبب للتوتر النفسي، وبالتالي تفادي الموقف المهدد بالخطر.
--	--

^٣ توريس و أوسترلنغ

^٤ توريس و أوسترلنغ

تغيير طريقة فهم الموقف	يقوم الشخص بإعادة تحديد الموقف ويستنتج أنه ليس بالدرجة التي تستدعي الانزعاج منه، أو أن الأشياء كان بالإمكان أن تصبح أسوأ مما هي عليه.
تحمل مسبب التوتر النفسي حتى يزول أو يصبح أقل إزعاجاً	يتكيف الشخص مع التوتر النفسي، بحيث لا يكون متأثراً إلى درجة كبيرة بالحدث، وذلك من خلال إنكار الحدث، أو تقاديه، أو القبول السلبي له، أو التفاوض المفرض بالتغلب عليه، أو حتى التفكير بشأنه بطريقة أشبه ما تكون بالشعوذة والسحر.

غالباً ما يتطلب التكيف الفعال مع الصعوبات، وجود توازن بين تغيير الظروف لسلبية، باستخدام أسلوب المجابهة أو التفادي، وبين التكيف مع تلك الأشياء التي تفوق قوة أي شخص على التغيير.

أمثلة من الطرق التي يستخدمها الناس في التكيف مع الأحداث الحرجة:

- طلب المساعدة من آخرين أو عرض تقديم المساعدة لآخرين
- التكلم عن خبراتهم ومحاولة فهم ما حدث
- طلب معلومات عن حالة أحبائهم
- جمع ما تبقى لهم من ممتلكات
- البدء في إصلاح الضرر
- دفن الموتى
- إتباع ممارساتهم الدينية
- وضع أهداف وخطط لإنجازها
- استخدام آليات الدفاع النفسية مثل إنكار الأثر أو الحد منه
- البقاء في حالة خوف ويقظة من أي خطر قادم
- التفكير طويلاً وبصورة جادة بالحدث للتعلم منه

شريحة
٩ - ٢

يعتبر كل واحد من هذه الأمثلة، وبطريقة ما، محاولة إما للحد من القلق الناجم عن التوتر النفسي أو تغيير الموقف بحيث أن التوتر النفسي لا يستمر طويلاً.

° كوهين ر. ي. (٢٠٠٠)،

خدمات الصحة العقلية في

الكوارث: دليل لعمال الإغاثة

الإنسانية، منظمة عموم

أمريكا.

نشاط ٢: استراتيجيات التكيف مع المصاعب

- استخدم أسلوب العمل الفردي. أطلب من المشاركين أن يتخيلوا أنفسهم في أحد المواقف التالية:
- يوجد فيضان في مجتمعتك المحلي. يعتمد دخل عائلتك على الزراعة، وقد فقدت كل محاصيلك وحيواناتك بالفيضان.
 - هنالك أحزاب سياسية في بلدك. يلعب والدك دوراً نشطاً في المقاومة، ويختفي بعد انتفاضة سياسية. ولم تسمع أخباره طيلة الأسابيع الثلاثة الماضية.
 - الوظيفة التي حصلت عليها طيلة السنوات الثلاث الماضية اختفت فجأة مع إغلاق المنظمة. بقيت بدون توقعات واضحة لعمل جديد في هذه المنطقة.
- خصص ١٠ دقائق للمشاركين لكتابة ثلاثة (أو أكثر إذا رغبوا بذلك) أعمال، أفكار، معتقدات، صفات شخصية أو نقاط قوة تساعدهم في التغلب على الموقف والتعامل معه واجتيازه.

الغرض من هذا النشاط:

- تعزيز القسم الخاص بالتكيف مع التوتر النفسي
 - توسعة فهم استراتيجيات التكيف مع التوتر النفسي بين أعضاء المجموعة
- التفكير ملياً بكيفية استخدام أناس مختلفين للمعرفة بأليات التكيف بفاعلية في الدعم الذي يقدمونه.

نقطة نقاش

أطلب من المشاركين المشاركة في استراتيجيات التكيف الخاصة بهم مع المجموعة. استخدم لوح لتسجيل إجاباتهم. أطلب من كل شخص أن يقول سبب اختياره سيناريو معين (مثلاً، خبرة شخصية، مصلحة معينة). شجّع المجموعة على مناقشة بعض النقاط وتدوين أية نقاط تشابه أو اختلاف في الإجابات.



٢-٢ الخسارة والحزن

شريحة
١٠-٢

الخسارة موضوع عام في معظم الأوضاع والكوارث. وترتبط الخسارة بصفة رئيسية بوفاة أحد المقربين، كما تنجم أيضاً عن تدمير الممتلكات والبطالة، وهكذا. والخسارة والأسى مفهومان مرتبطان على وجه خاص ببرامج رعاية الـ HIV/AIDS. فالعاملون والمتطوعون في هذه البرامج يواجهون مخاطر التعرض للخسارة والحزن على نحو مستمر. وطالما أن فيروس نقص المناعة يزداد سوءاً فإن الناس يفقدون قوتهم الجسدية والحركية وقدرتهم على العمل في وظائفهم والمساهمة في مجتمعاتهم المحلية. ويفقدون جاذبيتهم الجسدية وقدرتهم الجنسية وبالتالي يفقدون حياتهم.

ردود فعل عامة على الخسارة

الإنكار، عدم القدرة على الإحساس، الصدمة (الانشغال بأمور لا تشمل الخسارة)	تقليل مؤقت لحدة الخسارة لا ينبغي الخلط بينها وبين "الافتقار للرعاية" يجب أن يختفي عندما تتطور القدرة على الاعتراف بالخسارة
المساومة	التفكير بما يمكن أن يكون قد تم لمنع الخسارة تخيل جميع الأشياء التي لن تحصل تقديم النذور لله، مثلاً: القيام بسلوك طيب على أمل حدوث شيء ما.
الاكتئاب	اضطراب النوم والشهية للأكل الافتقار للطاقة والتركيز البكاء الوحدة، الفراغ، والانعزال، والشفقة على الذات اليأس وفقدان الأمل
الغضب	الشعور بأنه صار وحيداً بعد حالة وفاة أحد المهمين لهاستياء عام من الحياة بسبب إحساسه بالظلم الناشئ عن هذه الخسارة الشعور بالذنب تجاه ما يمر به من مشاعر (مثلاً، الغضب)
القبول	يتطلب وقتاً يعطي إشارة بالشفاء
استعادة التأقلم مع الأوضاع (دمج الخسارة في واقع جديد) ^٦	

^٦ كويلر روس أي. ١٩٦٩.

عن الموت والوفاة

(On death & Dying)،

نيويورك، ماكميلانز. رقم

٥، وكالة الولايات المتحدة

للإنماء الدولي

علامات مزعجة:

- تضادي الانفعالات أو التخفيف من حدتها
- استخدام الكحول أو المخدرات كطريقة للتخفيف عن نفسه
- استخدام العمل للهروب من مواجهة الانفعالات
- العداوة والتهميم على الآخرين

شريحة

١١ - ٢

التكيف مع الخسارة والحزن:

في العادة، يتصرف الناس بصورة طبيعية تجاه خسارة الأشياء القيّمة التي يمتلكونها من خلال الحزن والأسى. والأسى عملية انفعالية ضرورية لأي شخص يتوجب عليه التعافي من الخسارة.

وتتطلب كل الخسائر التي لا يمكن استرجاعها مثل الوفاة أو البتر، قدرًا من التكيف، بحيث يصبح الناس قادرين على قبول أنفسهم باعتبارهم نجوا من خسارة. وفي هذه العملية، يستفيد كل من الشخص المتضرر وعائلته، بصورة مباشرة، من الدعم الذي يقدمه الآخرون لمساعدتهم في التغلب على الخسارة. وفي حالة فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، فإنهم يحتاجون إلى مساعدة في التخطيط للمستقبل، بما في ذلك وضع خطط للعناية المستمرة بأطفالهم. وهم كذلك بحاجة إلى دعم نفسي لمساعدتهم في التعامل مع إمكانية موت أحد المقربين (أنظر الوحدة ٢: التواصل الداعم). وتكون النشاطات الروحية والطقوس الدينية، في غالب الأمر، مفيدة وتزيد من التفاؤل بالأمل، والقبول، والمسامحة عندما تكون الظروف فوق القدرة البشرية. وتوفر المجتمعات المحلية كذلك دعماً مهماً بإحضار الطعام للعائلة، والإقامة مع العائلة في الأوقات الصعبة، والمشاركة في تشييع الجنازات. إن تعاطف الآخرين ودعمهم، يُحسن، بصفة عامة، من قدرة العائلات المتضررة على التغلب على خسائرهم وأحزانهم.^٧

نشاط ٢ ب: الخسارة والحزن

استخدم أسلوب مجموعات النقاش الصغيرة (من ٢ أو ٤ أشخاص) أطلب من المشاركين فحص مواقف الأشخاص الثلاثة التالية:

- أرملة فقيرة: لقد توفي زوجك للتو بسبب الإيدز، وأنت نمسك حاملة لفيروس نقص المناعة البشرية.
- جدة: ابنتك توفيت بسبب الإيدز، ويجب عليك القيام بتربية حفيدك الذي ولد وهو يحمل فيروس نقص المناعة البشرية.
- يتيم: توفي والدك من الإيدز، وأنت لا تحمل فيروس نقص المناعة المكتسبة.

أطلب من كل مجموعة مناقشة توقعاتهم لردود الفعل الانفعالية لهؤلاء الأشخاص. ماذا يشعر كل واحد في المجموعة لو كان في هذا الموقف. كيف سيتغلبون على المشكلة؟ ماذا قد يكون الفرق بين الناس في انفعالاتهم واستراتيجياتهم للتغلب على المشكلة؟

الغرض من النشاط:

- إعطاء المشاركين فرصة في مجموعة أصغر لتقديم مساهمة أكبر والمناقشة العميقة للاستجابات الانفعالية المحتملة.

^٧ شيبينجر هـ

(١٩٩٨) الدعم

النفسي للناس

الذين يتعايشون

مع فيروس نقص

المناعة البشرية/

الإيدز، ورقة

مناقشة

نقطة نقاش

أعد تجميع المجموعة كلها معاً، وأطلب منهم فحص أية أفكار جديدة تكون قد ظهرت عن الحالات الإنفعالية وطرق التكيف مع الخسارة والحزن.

٢-٤ معنى الصدمة

يتلقى الناس في بعض الأحيان جرعة قوية من التوتر النفسي بحيث يصعب الشفاء منه. وإنَّ النجاة من هكذا توتر قد تعني: تطلب وقتاً أطول للتغلب عليه، وتكرار بعض أعراض الأمراض ذات الصلة بالتوتر النفسي، وحدوث انتكاسات عارضة كلما واجه موقف ينطوي على توتر شديد. إن الذكريات أو الأحلام المزعجة تجعل من الصعب على الناس مواصلة حياتهم لأنهم يشعرون بأنهم لم يجتازوا الحدث. فضلاً عن ذلك، ولأنهم ليس لديهم سيطرة على هذه الذكريات الحادة والغير مرغوبة لهم، فإنهم يشعرون بأنهم فقدوا السيطرة على عقولهم.

علامات رد الفعل على توتر الصدمة:

- كونه غير قادر على إيقاف التفكير بالحدث
- تذكر الحدث بسهولة ومن خلال أشياء ليست لها علاقة وثيقة به
- استمرار استجابة الخوف من الموقف، حتى عندما يكون الخطر قد زال
- صعوبة متزايدة في السيطرة على الانفعالات
- كوابيس حول الحدث
- سهولة الانزعاج
- تحمل قليل للتوتر النفسي
- يروّع بسهولة
- فقدان الصلة بالواقع

شريحة
١٢-٢

قد يظهر بعض الناس بعد الحدث الحرج مباشرة وهم دوخى أو في حالة صدمة. تخمد هذه المظاهر بسرعة. ولكن إذا لم يحصل ذلك، فإن الشخص قد يحصل لديه ردة فعل صعبة. والاستجابة المناقضة لذلك قد تكون أيضاً ممكنة، حيث يصبح الشخص انفعالياً للغاية، ويبدو أنه غير قادر على استعادة سيطرته على انفعالاته. وتستحق هذه المشاعر المتطرفة - إما الخدر الانفعالي أو الهيجان المفرط، اهتماماً مباشراً والعمل على مساعدة المصاب بها من أجل التغلب عليها.

شريحة
١٣-٢

وبعد أن يكون الخطر قد زال، وبعد أن انخفضت المصادر الأخرى للتوتر النفسي إلى أن أصبحت طبيعية، يُظهر الناس عادة بعض علامات ردود الفعل للتوتر النفسي، والتي تنخفض تدريجياً على مدى أسابيع أو حتى أشهر قليلة. ومهما يكن الأمر، إذا بقيت أعراض التوتر النفسي مرتفعة لأسابيع قليلة، ولا يُظهر عليها انخفاض تدريجي، فإن ذلك علامة على التعرض لرد فعل الصدمة،

عندها يتوجب إحالة هذا الشخص إلى عناية نفسية مهنية متخصصة. واتخاذ قرار كهذا هو بالطبع صعب لمتطوع الهلال الأحمر والصليب الأحمر، ويجب أن يتم بالتشاور مع منسق أو مشرف البرنامج.

ومن الأهمية بمكان، أن ندرك بأن مثل هذه الإحالة قد تُجابه بردود فعل سلبية جداً إذا فهمها الشخص على اعتبار أنها تعني أنه مصاب بمرض عقلي، ويمكن أيضاً أن تؤدي إلى الشعور بوصمة العار، والإحساس بأنه ضحية في نطاق المجتمع المحلي. وهذا أمر مؤسف، لأن المساعدة المتخصصة لا ينبغي مساواتها بمرض الصحة العقلية. بل يجب اعتبارها خطوة باتجاه الصحة. وعليه، فمن الأهمية أن تُطلع الشخص المعني بمقاصدك وتُعرفه بأنك تهتم بالأسباب التي تدعو للإحالة، وتشرح هذه الأسباب، وتحدد نوع المختص الذي ستحوّله إليه (أنظر قسم ٢-٨ في الوحدة ٢: التواصل الداعم، لمزيد من النقاش التفصيلي للإحالة).

٢-٥ المبادئ الموجهة في تقديم الدعم النفسي

يعتمد التكيف على خصائص الفرد الشخصية، وعلى نقاط القوة والضعف الموجودة لديه. وإن طبيعة علاقة الشخص مع الآخرين يمكن أن تسهل أو تصعب من عملية التكيف. وبالتالي، فمن المهم توفير الدعم للتكيف من أجل مساعدة المتضررين على الاستجابة بمرونة. ونستطيع من خلال تحديد مشكلات الناس واحتياجاتهم في الأزمات، ونقاط قوتهم، والموارد المتاحة لديهم، أن نسهم في تعافيتهم دون أن نعزز تلقائياً الاتكالية أو الشعور بعدم المقدرة.

شريحة
٢-١٤

فيما يلي، مبادئ عامة للدعم النفسي، والتي تنطبق بصورة محددة على الموقف المباشر، ويشار إليها في بعض الأحيان باعتبارها الإسعاف الأولي النفسي:

عناية مباشرة بالاحتياجات الجسدية، معالجة الجروح وتوفير الدفء والغذاء واللباس. الحماية من تهديد الكارثة وضررها الذي لا يدركه الشخص نسبياً بسبب حالته العقلية المصابة بالذهول والصدمة.	تركيز الأولي على الرعاية والحماية من الخطر
كلما بدأ الشخص بالتغلب على الحدث الحرج بصورة سريعة، كلما زادت فرص عودته إلى التوازن بصورة أفضل. وكلما طالت مدة بقاء الشخص في حالة ارتباك وفوضى وعدم القدرة على اتخاذ نوع من الإجراء لمواجهة الموقف، كلما ازدادت صعوبة تعافيه. ولذلك، فمن المهم أن نوفر الدعم بأقصى سرعة ممكنة بعد التعرض لحدث حرج.	التدخل المباشر: كُن مباشراً ونشطاً واحتفظ بالهدوء
ساعد الشخص على القبول بأن الحدث قد حصل وذلك بتشجيعه على التعبير عن حقائق الموقف وعن مشاعره.	التركيز على الموقف الحالي والآني

<p>لدى الناس حاجة ملحة للمعلومات بعد الحدث الحرج، سواء كان طارئاً صحياً أو كارثة أو أي حدث آخر. فهم يحتاجون إلى معرفة ما حصل، وسبب حصوله. ساعد في إعطائهم نظرة واقعية عما قد حصل وعن النتائج المتوقعة.</p>	توفير معلومات دقيقة عن الموقف
<p>عليك أن تبقى دائماً صادقاً وواقعياً. عليك أن تدرك القلق والاكتئاب أو التوتر الذي يمر به المصاب، ولكن عليك في ذات الوقت أن تعطي شيئاً من الأمل والتوقع بأن الشخص، بالنتيجة، سيتغلب كلياً على الأزمة.</p>	عدم إعطاء وعود كاذبة
<p>يجب أن تهدف المداخلة حيال الأزمات، بوجه عام، إلى مساعدة الفرد على القيام بعمل يستطيعه، حيث أن إعادة الشخص لوضع يكون به هو الفاعل وليس الضحية أمر مهم للنجاح. ويجب أن يتم هذا من خلال الفهم بأن هناك وقتاً لتقديم الدعم. ويحتاج الناس لمرور بعض الوقت حتى يستوعبوا آثار الحدث الحرج. وهم بحاجة أيضاً إلى فهم ذلك قبل البدء بالعمل للرد على الحدث الحرج.</p>	إدراك أهمية القيام بعمل ما
<p>إبحث عن أفراد العائلة واجمع شملهم، لأن عدم تحديد مكان أفراد العائلة والتأكد من سلامتهم قد يزيد من القلق لدى الشخص.</p>	جمع شمل أفراد العائلة
<p>كن حاضراً، واستمع للناس، وأشرك أعضاء آخرين من المجتمع المحلي، من أجل توفير الدعم والمساعدة على حد سواء. تأكد من عدم بقاء أي شخص وحيداً. إعمل مع أخصائي الصحة وأخصائيين آخرين وإربط الناس بنظم الدعم التي ستعمل بشكل متواصل.</p>	توفير وضمان الدعم العاطفي
<p>ركز على كيفية قيام الشخص بالتغلب على الموقف حتى الآن وأنه قد بدأ باستخدام إستراتيجيات للتقدم إلى الأمام. شجع الفرد على تطبيق حلول أو إستراتيجيات لها احتمالية عالية للنجاح.</p>	التركيز على نقاط القوة والمرونة

<p>وَقَرَّ نشاطات بِنَاءة يستطيع الشخص القيام بها للمساعدة في الموقف، مثل تقديم الغذاء والشراب، إقامة الخيام، إلخ.. وهي الأعمال التي يمكن أن تساعد في نقل التركيز بعيداً عن الحادث المباشر. عزَّز مهارات حل المشكلات التي أظهرها الشخص حتى الآن.</p>	<p>تشجيع الاعتماد على الذات</p>
<p>عليك أن تقبل حق الناس بمشاعرهم الخاصة بهم. عمك هو مساعدتهم وليس أن تكون ناقداً لهم. لا يريد الناس أن يكونوا متضايقين أو قلقين، وسيتوقفون عن ذلك لو استطاعوا. وعندما يطلبون مساعدة، فهم بحاجة إلى أن تؤخذ مخاوفهم بعين الاعتبار، ويتوقعون ذلك. إنهم بحاجة إلى صبرك وتطمينك وتشجيعك ودعمك لهم^٨.</p>	<p>احترام مشاعر الآخرين</p>

نقطة نقاش

أطلب من المجموعات إبداء ملاحظات على المبادئ العامة للدعم النفسي، والمرتبطة بأية تجربة لديهم أو بمواقف يعرفون عنها. شجّع المناقشة التي تشير بوضوح إلى الكثير من الظروف المختلفة التي ينبغي أن تعمل بها هذه المبادئ.

٦-٢ المداخلة حيال الأزمات

قد يواجه متطوعو الهلال الأحمر والصليب الأحمر في بعض الحالات شخصاً متهيئاً للغاية، لدرجة أنه يبدو وكأنه غير قادر على أن يهدئ من روع نفسه. مثل هؤلاء الناس قد يصبحون خطرين على أنفسهم أو على الآخرين. فتهيجهم هذا قد يقودهم، على سبيل المثال، في مراحل لاحقة إلى التفكير بالانتحار، وهو تفكير شائع عند الأشخاص الذين يتعرضون إلى كوارث وأزمات شديدة. ومع أن الدعم النفسي لا يقصد منه أن يكون حلاً لمثل تلك المواقف، إلا أنه من المهم للمتطوعين أن يكون لديهم بعض الفهم لكيفية التعامل مع هذه الحالات. إلى جانب صعوبة التعامل مع هذه المواقف، فإن العاملين والمتطوعين في مجال الإغاثة الإنسانية يتوجب عليهم الالتزام بتطبيق الممارسات الآمنة من خلال الاهتمام بسلامتهم الخاصة.

شريحة
١٥ - ٢

من المهم للمساعد أن يبقى هادئاً وأن يظهر بمظهر المطمئن، والواثق بنفسه، كما يجب أن

٨ سايمونسين ل. ولوجي. (٢٠٠٢) قيمة الدعم الإنساني عندما تكون الحياة مؤلمة. ورقة أساسية عن الإسعاف الأولي والدعم النفسي، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

لا يبدو للمتعرضين للأزمة وكأنه مصدر آخر للتهديد. وللتعويض عن الضغط الذي قد يكون موجوداً في مواقف الأزمة، على المساعد التذكر بأنه يقوم بدور المهدئ، وأنه يهدف بالدرجة الأولى إلى التخفيف من الآثار المزعجة للأزمة. لذلك، يجب على المساعد الحرص على عدم المبالغة بمسؤوليته حيال الأزمة، نظراً إلى أنه سيكون لديه تأثير محدود على نتائج المداخلة حيال الأزمة. وعليه، يجب أن يكون هدف المساعد هو المحافظة على استقرار الموقف حتى يتاح للشخص المتعرض للأزمة الوقت والموارد اللازمة لاستعادة هدوئه الطبيعي. وتعتبر الخطوات

السبع التالية مقبولة في تتابعها لحل الأزمة:

شريحة
١٦ - ٢

١. تقييم الموقف
٢. إجراء الاتصالات
٣. تحديد المشكلة الرئيسية
٤. معالجة المشاعر والاهتمامات
٥. تفحص استراتيجيات التكيف البديلة
٦. صياغة خطة للعمل
٧. المتابعة^٩

تصف الوحدة ٢: التواصل الداعم، والوحدة ٤: تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي، مزيداً من احتمالات التدخل التي تساعد الناس على التكيف.

استعراض ومراجعة: التفكير بعمل مستقبلي

وزّع نشرة مرجعية على شكل نسخ مصغرة لشرائح العرض الخاصة بك. وتستخدم هذه النسخ باعتبارها خلاصة للنقاط الرئيسية في الجلسة، في الوقت الذي قد تكون فيه أيضاً بداية لمناقشة مواضيع أخرى من مجالات يرغب المشاركون في تناولها.

أعطِ المشاركين فرصة لطرح الأسئلة، وإبداء الملاحظات، وإعطاء تغذية راجعة.

أعطِ المشاركين الفرصة لمتابعة النقاش بالطريقة التي يرونها مناسبة. على سبيل المثال، أطلب من المشاركين تدوين كل أو بعض الأمور الرئيسية التي خرجوا بها من الجلسة. وأطلب منهم كتابة بعض الأفكار التي من شأنها أن تذكرهم بالخصائص الرئيسية للتوتر النفسي والتكيف معه.

^٩ روبرتس أ (١٩٩١) تصور مفهوم نظرية الأزمات ونموذج التدخل بالأزمات. في روبرتس أ (محرر) نظرات معاصرة حول التدخل بالأزمات والحماية منها، ص ٢-٧١. إنجلوود كليفس، أن جيه، برنتيس هول.

٧-٢ خلاصة

- يمثل التوتر النفسي موضوعاً مركزياً ضمن نشاطات الهلال الأحمر والصليب الأحمر. فعندما يفهم المتطوعون العناصر الأساسية للتوتر وما يلزم للتعامل معه، يكونون أقدر على القيام بعملهم بما فيه مصلحتهم ومصلحة الناس المتضررين على حد سواء.
- تتسم ردة فعل معظم الناس تجاه ما يدركونه من تهديد أو تحد في البيئة (مثل الكوارث الطبيعية) بالتوتر. وقد يمر الشخص المعرض للتوتر الشديد بأربعة مراحل: الحادة، رد الفعل، الإصلاح، إستعادة التأقلم مع الوضع.
- تؤثر ردود الفعل المتسمة بالتوتر على الطريقة التي يفكر بها الناس وعلى انفعالاتهم، وتؤثر أيضاً على الطريقة التي يتصرفون بها. إذا واجه الشخص مثيراً قوياً للتوتر فمن المرجح أن يرد باستجابة "الهجوم أو الهروب".
- آليات التكيف هي تلك التي يستخدمها الناس من أجل محاولة منع، أو تأخير، أو تقادي أو السيطرة على التوتر.
- الخسارة موضوع عام في معظم أوضاع الكوارث، وتشمل ردود الفعل العامة تجاه الخسارة: الإنكار، الحذر، الصدمة، الاكتئاب، الغضب. ويتغلب الناس عادة على الخسارة من خلال الحزن والأسى، وعندها يعتبر الدعم النفسي مهماً.
- تعتبر ردود أفعال توتر الصدمة خطيرة، ويجب الاهتمام المباشر بالأشخاص الواقعين تحت تأثيرها وإحالتهم للمساعدة المتخصصة.
- هناك عدد من المبادئ الموجهة لتوفير الدعم النفسي. وتدعى هذه في بعض الأحيان بالإسعاف الأولي النفسي:
 - التركيز الأولي على الرعاية والحماية من الخطر.
 - التدخل المباشر
 - التركيز على الموقف الحالي
 - توفير معلومات دقيقة عن الموقف
 - عدم إعطاء وعود كاذبة
 - إدراك أهمية القيام بعمل ما
 - جمع شمل أفراد العائلة
 - توفير وضمان الدعم العاطفي
 - التركيز على نقاط القوة والمرونة
 - تشجيع الاعتماد على النفس
 - احترام مشاعر الآخرين

التواصل

الداعم

يعتبر "التواصل الداعم" أسلوب التواصل المفضل في أوقات الأزمة. وهو ينطوي على إيصال التفهم الوجداني والاهتمام والاحترام والثقة في قدرات الشخص المتضرر، كما ينطوي على إيصال المعلومات العملية التي يحتاج إليها الشخص المتضرر في التعامل الناجح مع الأزمة. وتغطي هذه الوحدة معظم المهارات الأساسية للتواصل الداعم مع الناس المتضررين. وعلى الرغم من أنك على الأرجح تعرف وتمارس كثيراً من طرق التواصل هذه، إلا أنه يمكن حتى للأخصائيين النفسيين، أن يستفيدوا من دورة تدريبية لتنشيط معلوماتهم في هذا المجال.

شريحة
١-٣

يجب على المساعد الماهر أن يستخدم أي شيء متاح لمساعدة الناس المحتاجين. ولأن عمالك يتطلب منك أن تتعامل مع أشخاص لديهم مستويات مختلفة من التوتر النفسي ومن أعمار وخلفيات وأجناس مختلفة وتحت ظروف متفاوتة، فسناجول في هذه الوحدة توقع هذه الاختلافات وتقديم إقتراحات مفيدة للتعامل مع كل منها. إلا أنك قد تواجه في عمالك بعض المواقف الغير متوقعة، وعليك إزاءها أن تكون مرناً ومبدعاً حسبما يقتضيه الموقف.

أهداف التعلم في الوحدة الثالثة:

- سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:
 - يحددوا عناصر التواصل ومبادئه والقوانين التي تضمن نجاحه.
 - يحللوا القيم المرتبطة بأسلوب التواصل الأكثر فاعلية، أي أن يحددوا القيم التي تجعل التواصل على درجة عالية جداً من الفاعلية.
 - يقوموا بعملية التواصل الفعّال في المواقف الصعبة.
 - يركزوا على خطوات التواصل البناء من أجل دعم المرونة والعون الذاتي.
 - يقوموا بعملية التواصل أثناء تفاعلهم مع مجموعات من الناس في المجتمع المحلي.
 - يحددوا الوقت المناسب والطريقة المناسبة للقيام بعملية الإحالة إلى المختصين أو إلى منظمات أخرى.

شريحة
٢-٣

١-٣ التواصل الشخصي المتبادل:

ما هو التواصل الشخصي المتبادل؟

لكي يتسنى لنا فهم التواصل الشخصي المتبادل، لا بد لنا من التعرف على علاقته بفئتين عريضتين للتواصل: التواصل بشكل عام، والتواصل الإنساني. التواصل عموماً

شريحة
٣-٣

هو عملية القيام بعمل ما إثر الحصول على معلومات. التواصل الإنساني هو عملية إعطاء معنى لما يحدث حولنا ومشاركة هذا المعنى مع الآخرين. أما التواصل الشخصي المتبادل فهو عملية تفاعل الأشخاص مع بعضهم البعض في نفس الوقت، ومشاركة التأثير المتبادل مع الآخرين. بمعنى أن كلا الطرفين في التواصل الشخصي المتبادل يؤثر في الطرف الآخر ويتأثر به في نفس الوقت^١.

المبادئ الأساسية للتواصل الشخصي المتبادل:

فلنبدأ الآن الحديث عن الجانب العملي من التواصل الشخصي المتبادل. فالبحث في الطريقة التي يعمل بها التواصل الشخصي المتبادل في الحياة العملية، والبحث في ما يمكن أن نتوقعه منه، يقودنا للمبادئ التي تحكمه، وهي كالتالي:

شريحة
٤-٣

- لا يمكن تجنبه: إن أي شيء نقوم به، حتى الصمت، ينقل رسالة ذات مغزى للآخرين.
- لا يمكن عكسه: حالما تُرسل الرسالة للآخرين، فلا يمكن إسترجاعها.
- شديد التعقيد: فلا يمكنك فهم الآخرين بدرجة كاملة تماماً.
- سياقي التحديد: إن التواصل الشخصي المتبادل لا يفهم إلا من خلال سياقاته النفسية والعلائقية والموقفية والبيئية والثقافية^٢.

كيفية تحسين فاعلية التواصل:

- كن عارفاً: تعرّف على طريقة عمل التواصل، وتعلم عن عناصره ومبادئه وقوانين عملية التواصل.
- كن مهارياً: تدرّب على تحويل معرفتك حول التواصل إلى فعل يحقق لك أهدافك من التواصل بنجاح.
- كن دافعيّاً: إمتلاكك للمعرفة والمهارة لا يكفي للنجاح في التواصل، بل يجب أن تكون راغباً في التواصل.
- كن مرناً: لا يمكنك إستخدام أسلوب واحد من التواصل في كل المواقف، ولذلك يجب أن تكون مرناً حسب الموقف لتتمكن من إختيار الأسلوب الأفضل من التواصل.
- كن غيرياً: تبني نزعة لا مركزية لكي تتمكن من الفهم الوجداني للآخرين^٣.

شريحة
٥-٣

٢-٣ قيم التواصل

سيجد متطوعو الهلال الأحمر والصليب الأحمر أنفسهم في مواقف صعبة، حيث يكون من المهم لهم بأن يشعروا بأنهم يعرفون كيف يتواصلون بشكل جيد مع الناس. على سبيل المثال، متطوعو الإسعاف الأولي بحاجة إلى الشعور بالثقة عند إبلاغ الناس عن إصابات أقاربهم. وكذلك، فالمطوعون العاملون مع أناس مصابين بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز، بحاجة إلى التواصل بفاعلية مع الذين قد علموا للتو عن إصابتهم بالمرض أو الذين يتوقع الأطباء موتهم قريباً.

^١ بيبي وآخرون (١٩٩٦).

التواصل الشخصي المتبادل:

العلاقة مع الآخرين. أرن

وبيكون: الولايات المتحدة.

^٢ بيبي وآخرون.

^٣ بيبي وآخرون.

تبيّن بصورة ثابتة، أن مجموعة القيم التالية ضرورية لجعل أسلوب التواصل أكثر فاعلية:

شريحة
٣-٦

<p>يجب على المساعد أن ينقل للمتضرر ما مفاده أنه يدرك على نحو كبير ويشعر بالحالة الانفعالية للمتضرر. بمعنى أنه يدرك ويتفاعل مع الموقف تماماً كما يفعل المتضرر. ويتطلب ذلك في العادة درجة من الدفء الشخصي. وعليه، فالشخص المنعزل والآلي والتفني لا يمتلك سمة التفهم الوجداني.</p>	<p>التفهم الوجداني</p>
<p>يجب على المساعد أن ينقل للمتضررين احترامه الصادق لكرامتهم وقيمتهم</p>	<p>الاحترام</p>
<p>يشير الصدق والأصالة إلى أكثر من مجرد الأمانة العملية أو الإخلاص. فيجب على المساعد الذي يعمل مع أناس يصعب عليهم الثقة بالآخرين، أن يكون شخصاً صادقاً جداً، بحيث يستطيع كسب ثقة الآخرين في الظروف الصعبة. ويعني هذا أن تقول ما تعنيه وأن تعني ما تقوله. وأي شيء أدنى من ذلك يمكن أن يقود إلى شعور المتضررين بالخيانة.</p>	<p>الصدق والأصالة</p>
<p>على المساعد أن يُظهر اهتماماً مخلصاً برعاية الشخص المتضرر وقيمته الشخصية. فالمتضرر غالباً ما يعاني من الإحساس بأنه لا يوجد من يهتم به وبأنه شخص ذو عيوب. إن الإحترام الإيجابي الذي يقدمه المساعد له سيكون في غالب الأمر بذرة الإحساس باحترام الذات على نحو متجدد.</p>	<p>الاهتمام الإيجابي والاعتبار</p>
<p>يشغل بال الناس المتعرضين للأزمة أن الآخرين غالباً ما سيحكمون عليهم بأنهم مخطئين أو مسببين للأزمة. ويستطيع المساعد الجيد تخفيف هذا التوتر، بتفادي الحكم على المتضررين. من دون ذلك، فإن المتضرر لن يتقبل التفهم الوجداني والاحترام والاهتمام الإيجابي الذي يقدمه المساعد.</p>	<p>موقف عدم الحكم على الآخرين</p>
<p>يلعب المساعد دوراً مؤقتاً في حياة الشخص المتضرر، وبالتالي فمن الأهمية بمكان أن يتركه وقد أصبح أكثر مرونة في التعامل مع الأزمات، وأكثر قدرة على الوصول إلى مصادر تساعده في التغلب على الأزمات، مما كان عليه عندما قابله.</p>	<p>مساعدة الآخرين على استعادة السيطرة على الأوضاع</p>
<p>يعتبر الاهتمام بما يمكن أو لا يمكن للشخص إنجازهِ حيال الأزمة أمراً ضرورياً، إذا ما أردنا النجاح في أن نجعل من المتضرر شخصاً يمتلك القوة والقدرة على مواجهة الأزمة حتى بعد توقف الدعم.</p>	<p>عملي</p>
<p>يشير ذلك إلى واجب المساعد في حفظ وحماية المعلومات التي إطلع عليها بخصوص الشخص المتضرر. إلا أنه يتوجب البوح ببعض تلك المعلومات عندما تفوق حسنات القيام بذلك على سيئاته. إن بعض المعلومات، كتلك المتعلقة بالإساءة للأطفال، تتطلب أن يكون المساعد مسؤولاً من الناحية الاجتماعية عن حماية الآخرين، لذا يجب عليه الإفصاح عن المعلومات إلى الجهات المختصة.</p>	<p>السرية</p>

السلوك الأخلاقي	تختلف قواعد السلوك الأخلاقي من سياق إلى آخر. إلا أنها تشترك بالمبادئ التالية:
	عدم الإيذاء
	أن تكون جديراً بالثقة وأن تتبع كلماتك بأفعال مناسبة
	عدم استغلال علاقاتك على الإطلاق
	احترام حق الشخص باتخاذ قراراته الخاصة
	عدم المبالغة أبداً بمهاراتك وكفاءاتك
	كن على معرفة بانحيازاتك والتحاملات التي تكنها إزاء الآخرين

نشاط ٢ أ: الفلسفة الشخصية

استخدم أسلوب مجموعات نقاش صغيرة (٣ أو ٤ أشخاص) أطلب من المشاركين دراسة نظرتهم الخاصة بهم للأمور والخصائص الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية لحياتهم، ومن ثم مناقشة الأسئلة التالية:

- عندما تعمل بصفة مساعد فما هو الشيء التي تعطيه أعلى قيمة؟
- كيف تحب أن يقترب منك الآخرون ويقدموا لك الدعم عندما تسعى إلى طلب المساعدة في مشكلة شخصية؟
- هل تختلف قيمك وتوقعاتك عن تلك المدونة أعلاه، وإذا كانت كذلك، فكيف؟
- أي القيم المدونة أعلاه ترى أنها الأهم بالنسبة لك؟

الغرض من هذا النشاط:

- تعزيز القيم التي تكمن وراء أسلوب التواصل الأكثر فاعلية.
- إعطاء لمحة عن التسلسل الهرمي للقيم التي قد تختلف من شخص إلى آخر ومساعدة المشاركين على قبول الفروقات.

٣-٣ مهارات التواصل الشخصي المتبادل Interpersonal Communication Skills

يمثل التواصل الفعال في حالة الأزمات والكوارث أحد العناصر الأساسية في عملية الدعم النفسي للمتضررين. ويتطلب التواصل الفعال بعض الأسس والتقنيات التي يجب تعلمها حتى يتم التواصل بمهارة، وهو ما يعتبر تحدٍ إضافي في أوقات الأزمات. النقاط التالية قد تساعد في تحسين مقدرتك على فهم ودعم المتضررين:

- شريحة
- التواصل غير اللفظي
- التواصل اللفظي

- الإصغاء والإستجابة
- إعطاء تغذية راجعة Giving Feedback
- الكفاءة الثقافية Cultural Competency
- التكرار

التواصل غير اللفظي

في حين أن المحادثة هي في غالب الأمر الصيغة السائدة في التواصل إلا أن كثيراً من الدراسات تجد أن معظم ما يرسل عبر التواصل يتم بصورة غير لفظية. على سبيل المثال، يتم إرسال الكثير من المعلومات من خلال هيئة الجسم وتعبيرات الوجه والأصوات غير اللفظية، مثل التنهدات أو اللهات. كل ثقافة لها مجموعة خاصة بها من المعاني لحركات الجسم والأصوات المختلفة. وعليه فالقائمة المدونة أدناه قد تحتاج إلى بعض التعديل لكي تتناسب مع خصوصية ثقافة مجتمعك:

شريحة
٨-٣

تميل السلوكيات التالية بصفة عامة إلى تعزيز الثقة والتواصل بصورة متزايدة:

- واجه المتكلم
- أظهر هيئة مفتوحة للجسم، وخاصة بذراعيك
- حافظ على وجود مسافة ملائمة بينك وبين من تخاطبه. (إنتبه لما يعنيه القرب والبعد في ثقافتك، فالقرب مثلاً قد يعكس الاهتمام، ولكنه أيضاً قد يشير إلى صداقة حميمية أو علاقة شخصية غير رسمية أو التدخل في شؤون الآخرين).
- أنظر في عين المخاطب بين الحين والآخر، ولكن إنتبه لمعاني ذلك في ثقافة مجتمعك الخاصة.
- أظهر علامات الهدوء والاسترخاء؛

التواصل اللفظي

تمتلك الكلمة قوة كبيرة. فالللمة التي تستخدمها القدرة على تشكيل فهمك لما يحدث حولك، وعلى تحديد مستوى تقديرك لذاتك، وعلى خلق إنفعالاتك ومشاعرك. ولقد أثبتت الدراسات أن نوع الكلمات التي تستخدمها تؤثر على صحتك عموماً. أما عن علاقة الكلمة بالثقافة، فالواضح أن اللغة تساهم في تشكيل الثقافة، كما أن الثقافة تؤثر في طبيعة اللغة. يمكن للكلمات التي تستخدمها أن تخلق سوء فهم كبير، وهو ما يعيق عملك الأساسي في دعم المتضررين. تشير الكلمات إلى درجة تقديرك للآخرين، ويؤثر ذلك بالتالي على درجة تقديرهم لذاتهم.

شريحة
١٩-٣

الكلمات لها أيضاً القدرة على خلق سوء فهم كبير، وبذلك فهي قد تعمل كحاجز يعيق التواصل الفعال بين الأشخاص. وإليك بعض هذه العوائق التي قد تشكلها بعض الكلمات:

شريحة
٩-٣ ب

٤ لوغري أم و أجر أيه (محررون)
(٢٠٠١) تجربة اللاجئيين، وحدة
التدريب النفسي (طبعة منقحة)
مجلد ٢، مركز دراسات اللاجئيين،
جامعة أكسفورد
٥ بيبي وآخرون.

- الكلمات المطاطية: وهي الكلمات التي تحمل معاني مختلفة لأشخاص مختلفين.
- الكلمات المجردة المنمقة، بقصد إثارة إعجاب الآخرين بمقدرة المتكلم اللغوية.
- السجع المضلل: كأن تقول وتقصّد "الجبن" ويفهم الآخرون "الجبن".
- التعميم: وذلك يعيق الأخذ بعين الإعتبار بعض الفروق الفردية.
- التقييمات والأوصاف الثابتة: مادام كل شيء يتغير مع مرور الزمن، فإن الأوصاف الثابتة تعيق التواصل الناجح.
- الكلمات المتطرفة: إن إعتقاد الأوصاف المتطرفة للأشياء يعني التفاضل عن درجات الواقعة بين الطرفين المتطرفين، وعليه سيكون وصفك غير واقعي بحكم أن الأشياء في عالمنا لا تكون بين الأبيض والأسود فقط.
- الإسراع إلى إستخلاص النتيجة قبل التأكد من إستكمال المعطيات.
- لغة التحيز ضد بعض المجموعات المصنّفة على أساس النوع أو العرق أو الدين.

شريحة ٩-٣ ت

- تشير الكلمات إلى درجة تقديرك للآخرين، ففي حين أن بعض الكلمات تتضمن إستجابات تعززية للآخرين تساعد على تقدير أنفسهم، فإن بعضها الآخر تعبر عن عدم التقدير لما يقوله أو يقوم به الآخرون، مما قد يؤثر في نظرهم لأنفسهم. ومن الإستجابات التي تعزز لدى الآخرين تقدير الذات:
- عبّر عن سماعك وفهمك لما يقوله المتضرر، عقب حديثه مباشرة.
 - وافق المتضرر حول أحكامه وتقييمه لما جرى.
 - كنّ داعماً! أخبر المتضرر بأنك تحاول أن تتفهم مشاعره.
 - عبّر عن مشاعرك الإيجابية بشكل متناغم مع إشارات التفاوض لدى المتضرر. من شأن ذلك أن يرفع من معنوياته.

إن إحساس الشخص بأن الآخرين من حوله لا يقدرونه كما يجب، قد يساهم في التقليل من تقديره لذاته. ويصّدقُ هذا، على وجه الخصوص، في حالة الأشخاص المتضررين أثناء الكارثة، ولفترة قد تطول أو تقصر بعدها. فالمتضرر يكون أحوج ما يكون إلى التقدير الإيجابي لذاته، لأن ذلك مما يساعده على إستعادة قدرته على التكيف الفعال مع الكارثة. وهذا هو جوهر برنامج الدعم النفسي. لذلك يجب على عمال المؤسسات الإنسانية والإغاثية، والمتطوعين لديها، أن يتجنبوا، قدر الإمكان، تلك العبارات والسلوكيات التي قد تشير إلى درجة من عدم التقدير تجاه المتضررين. ومن تلك العبارات والسلوكيات:

- إستجابة الجمود: تسبب الضيق وتزعج المتحدث عندما لا يتفاعل معه المستمع/المُخاطَب.
- إستجابة المقاطعة أثناء الحديث: تشير إلى عدم الإهتمام بالحديث و/أو المتكلم.
- إستجابة غير ذات صلة بموضوع المحادثة: تشير على عدم متابعة المُخاطَب للحديث.
- إستجابة غير شخصية: إستخدام عموميات منطقية مجردة، وإستخدام ضمير

- الغائب بدل توجيه الحديث للمخاطب، مما يعطي إنطباع بأن هذا الشخص يعتبر كلام محدثه غير ذي أهمية.
- إستجابة غير مترابطة: تشير إلى درجة متدنية من مصداقية الرد أو عدم التفاعل مع الموضوع.
- إستجابة متناقضة مع الإشارات غير اللفظية:

الإصغاء والاستجابة

الإصغاء بمهارة هو أكثر من مجرد إعطاء اهتمام لما يقال. فمن المهم أيضاً أن تكون متجاوباً مع من يخاطبك وأن تجعله يعرف بأنك تفهم ما يعنيه. من خلال الانصات الايجابي يمكن بناء الجسور والتفاعل الايجابي مع المتضرر واكتساب ثقته، حيث يشعر بأن المتطوع يعلم بما يقول ويتعاطف معه. يجب أن يوضح المتطوع من خلال الكلمات والتعبيرات والايماءات اهتمامه البالغ لكل ما يقال. يجب على المتطوع أن يُقدّر ويستجيب لمشاعر المتضرر، مثل الغضب والحزن والتوتر بطريقة مباشرة وغير انفعالية، مع الحفاظ على تحكمه في مشاعره الخاصة.

- إحرص أولاً على أن تفهم من يخاطبك، ومن ثم إحرص على أن تُفهم.
- ركز على ما يقال.
- كن مستمعاً نشطاً من خلال إعطاء إشارات لا لفظية (إظهار الاهتمام، الهز بالرأس، توكيد القول)
- كن على علم بما تتحيز له أو تتحيز ضده. كن أيضاً على علم بالقيم التي تتبناها. فكل من تحيزاتك وقيمك قد تشوه ما تستمع إليه.
- استمع وأبحث عن المشاعر والافتراضات الأساسية التي تكمن وراء الملاحظات أو التعليقات.
- لا تفكر بإجابتك وتدريب عليها أثناء تحدث الشخص الآخر.
- لا تقاطع كلام الآخرين من أجل تصحيح الأخطاء أو إثارة بعض النقاط.
- اصمت لبرهة من الوقت للتفكير قبل الإجابة.
- لا تصدر أحكاماً على الآخرين.
- استخدم بعض الأسئلة أو العبارات الإستيضاحية للتأكد من فهمك لما قيل.
- لا تصر على أن تكون آخر المتكلمين.
- حاول أن تجعل أغلب أسئلتك من النوع ذات الإجابات المفتوحة.
- أطلب مزيداً من التفاصيل والأمثلة والانطباعات^٦

شريحة
١٠-٣

إعطاء تغذية راجعة - Giving Feedback

التغذية الراجعة هي عملية تقييم متبادلة يتم من خلالها تثبيت الصواب وتصحيح الخطأ. يحرص الناس، عموماً وخاصة في أوقات الأزمات، على معرفة تقييمك على ما أطلعوك عليه، ويقدرّون لك ذلك. وبالتالي، فإن كيفية إعطائك لهذا التقييم تعتبر عنصراً حاسماً في فاعلية أسلوبك في التواصل. ولتزيد من مستوى فاعلية أسلوبك في التواصل، عليك مراعاة النقاط التالية:

تأكد من أن الشخص مستعد لاستقبال التغذية الراجعة.

شريحة

١١-٣

- تكلم بنبرة هادئة، وتجنب نبرات الصوت المرتفعة.
- صف السلوكيات الملاحظة وكذلك ردود الفعل التي سببتها.
- صف بدلاً من أن تفسر ما لاحظته.
- ركّز على الأحداث أو الأعمال الجديدة التي يمكن تغييرها.
- الثناء بإخلاص، كلما كان ممكناً، لدعم التكيف البناء.
- استخدم العبارات الشخصية التي تعكس وجهات نظرك الخاصة (يطلق عليها رسائل "أنا") واعتمد على أوصاف:
 - المشكلة أو الموقف
 - مشاعرك حول الموضوع
 - سبب الاهتمام^٧

الكفاءة الثقافية – Culture Competency

يجب أن يشعر المتضررين من الكوارث والأزمات بالاحترام والقبول التام من طرف المتطوع أثناء عملية الدعم النفسي ويجب اظهار ذلك. إن عدم الإكتراث للإعتبارات الثقافية الخاصة بالمتضرر، غالباً ما تشكل مصدراً إضافياً لإزعاج المتضرر، مما يؤدي إلى زيادة الأذى الواقع عليه. لذلك يُفضّل مراعاة النقاط التالية عند مساعدة المتضررين من ثقافات مختلفة عن ثقافتك:

شريحة

١٢-٣

- تعرّف على تقاليد وعادات المتضررين.
- أطلب من المتضرر أن يشرح لك جوانب المعتقدات الثقافية أو الشخصية التي تراها غريبة عليك.
- لا تتردد في الإستفسار عن الطريقة المناسبة، حسب ثقافة المتضرر، في القيام بمهامك المختلفة، كطرح الأسئلة، ومد يد العون، والتعاطف، والتشجيع، وغيرها.
- إشرح ما تقوم به قبل الشروع بذلك. على سبيل المثال، إذا كنت تنقذ متضرر من الجنس المقابل، فقل أنه يتوجب عليك ذلك، وخذ الموافقة للقيام بذلك.

التكرار:

يجب على المتطوع تكرار العبارات الخاصة بالدعم النفسي أو الحقائق كلما تطلب الأمر ذلك، حيث أنه في حالات الكوارث والأزمات قد لا يفهم المتضررين كل ما يقال لهم من المرة الأولى.

نقطة للنقاش

خاطب المجموعة الكبيرة، وأطلب من المشاركين إثارة بعض النقاط (أكتبها على اللوح) عن الأوقات التي شعروا بها أنه تم حقاً الاستماع والانتباه إليهم. ما هي الخصائص المميزة لتلك الأوقات؟ ماذا فعل الشخص الآخر لهم؟

استمر في النقاش، واسأل الآن عن الأوقات التي شعروا بها أن الشخص الآخر لم يكن منتبهاً إليهم عندما تكلموا. ماذا حصل في تلك المناسبات؟ كيف شعروا؟

٣-٤ طرق الاستجابة

من الطبيعي أن يستجيب الناس لشخص ما واقع في أزمة إما عن طريق طرح أسئلة (لتقييم موقفه) أو عن طريق تقديم إجابات على أسئلة المتضرر (مثلاً، إبداء نصيحة). يعتبر الناس أن طرح الأسئلة وتقديم إجابات من طرق إظهار المساعدة. بالرغم من أن هذه الطرق لا تنطوي عموماً على خطأ، إلا أنه يمكن أن تكون غير كافية، ويمكن أن تؤثر على التواصل الجيد. حاول بدلاً من ذلك طرح أسئلة أقل واستخدم عبارات مثل:

- كان مفيداً جداً أن أعرف ذلك.
- أود معرفة المزيد عن ذلك.

مع ذلك، فلا يعني هذا أنه لا ينبغي عليك أن تطرح أسئلة على الإطلاق، ولكن عليك أن تطور طرقاً متنوعة لإيصال اهتمامك الصادق في فهم ومساعدة الناس. عندما تستخدم الأسئلة، فمن الممكن تقسيمها إلى أسئلة مفتوحة وأسئلة محددة. يمكن الإجابة على الأسئلة المفتوحة بطرق متنوعة وبمستويات مختلفة من التفصيل. وتتطلب الأسئلة المحددة إما الإجابة بنعم/لا أو تكون محصورة في عدد قليل جداً من الخيارات. أحياناً يوفر السؤال المحدد لك كل ما تحتاجه من المعلومات.

أمثلة:

- أسئلة مفتوحة: كيف حالك اليوم؟
- أسئلة محددة: هل تشعر بأنك اليوم في حالة أفضل؟

الطريقة الأخرى للاستجابة هي في الإشارة إلى أفكار أو مشاعر الشخص. فعلى سبيل المثال، قد تقول:

- يبدو ذلك وكأنه موقف مخيف جداً قد مررت به.
- بعد سماعي لما مررت به، أستطيع حقاً أن أفهم سبب شعورك بالغضب.

والأسلوب الآخر هو إعادة صياغة ما قاله الشخص. وهذا يُظهر للشخص أنك كنت تصغي إليه بعناية ودقة. هناك خطوة أبعد من ذلك، وتكمن في أن تشارك الآخرين ردة فعلك الخاصة على

ما مروا به من خبرات، أو أن تخبرهم بتفسيرك لمعنى ما قالوه. إذا تم ذلك بعناية، فمن الممكن أن يساعد في دعم الشخص المتضرر في إخبار قصته وفي فهم المشاعر والموقف المتغير.

حاول قدر المستطاع تفادي إعطاء نصيحة مباشرة، لأن هذا قد يعني أنك تعرف مصلحة المتضرر أكثر منه. على سبيل المثال، إذا سألك الشخص المتضرر عمّا عليه أن يفعل، فيمكنك أن ترد قائلاً: مازلت لا أعرف البدائل المتاحة لديك. ربما تستطيع إخباري المزيد عن ما يقلقك، وعن الخيارات المتوفرة لك. سأساعدك في مناقشتها، حتى تستطيع أن تقرر لنفسك أفضلها لك. وفوق ذلك كله، تذكر بأنك في دور المساعد الداعم، تنقل شعور الاهتمام والاحترام لقدرة الناس على التكيف والتعافي. وبالقدر الذي تظهر به واثقاً من قدراتهم، سيتمكنون من تجديد شعورهم بالثقة بالنفس. قد يحصلوا من خلال ذلك على فهم أوضح لإحتياجاتهم وإمكانياتهم على العمل المستقبلي.

إرشادات للاستجابة

هنالك عدد من الطرق العملية للاستجابة التي تُظهر تواصلًا داعمًا:

شريحة

١٤-٣

الإيماء بالرأس وغير ذلك من تعبيرات الوجه التي تدل على الفهم: "فهمت"، "نعم"، "صح"، "أرجو أن تتابع"	أعط إشارات خفيفة ذكية (لفظية أو غير لفظية) بأنك تستمع إلى الشيء الذي قيل وتتابعه
"كيف حالك اليوم؟" "هل يمكنك أن تخبرني بالمزيد عن فكرتك؟"	إطرح أسئلة مختصرة وإستخدم على الغالب أسئلة مفتوحة
	يجب أن لا تبدو وكأنك تجري مقابلة مع الشخص عالج مضمون ما تسمعه (وبخاصة المشاعر) من دون إطلاق الأحكام
	ركز على الاستجابة لما يقوله الشخص في الواقع أو لما يسأله. لا تستأثر بالمحادثة حول النقاط الهامة لك والخاصة بك ^٨

نشاط ٣: الإصغاء والاستجابة

استخدم أسلوب تمثيل الأدوار في مجموعات من ٣ أشخاص. أطلب من المشاركين أن يأخذ كل واحد منهم دوراً في تمثيل الأدوار لما يلي:

- مساعد
- متضرر
- مراقب

يحتاج المتضرر إلى حوالي ٥ دقائق للمشاركة في أمر متوسط الأهمية، إما أن يكون له علاقة بنشاطاته مع الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر، أو بحياته الخاصة. يجب على المساعد أن يمارس كل المهارات التي تمت مناقشتها حتى الآن. ويجب على المراقب أن يوفر تغذية راجعة للمساعد.

الغرض من النشاط:

- إعطاء المشاركين تدريباً أولياً على الإصغاء والاستجابة
- توفير فهم أعمق لدور المساعد
- إعطاء فهم أعمق لكيفية عمل التواصل الفعال

نقطة للنقاش

عودة ثانية للمجموعة الكبيرة، واطلب من المشاركين إبداء ملاحظات عامة عن تمثيل الأدوار وعما شعروا به وما تعلموه من التمرين.



٣-٥ مراحل التواصل البناء

شريحة

١٥-٣

يتكون هنا شعور بالثقة والفهم، وهما عنصران مهمان جداً لإجراز تقدم.	طُور علاقة من الألفة المتبادلة
اجمع معلومات ضرورية عن حالة الشخص وهيئ الموقف لتحديد التغييرات المطلوبة.	وضّح المسائل الهامة (المشكلات والاهتمامات)
يرى معظم الناس الواقعيين في أزمة خيارات أقل بكثير مما قد يرونه في الظروف العادية. يمكنك مساعدتهم على إستعادة إكتساب قدرتهم على تحديد ودراسة عدد إضافي من الحلول الممكنة، وبالتالي زيادة قدرتهم على التكيف.	افحص الاختيارات المؤدية للتغير الإيجابي (بدائل)
يتم هنا الاتفاق على قرارات التغيير. فمن خلال تشجيعك للناس على تقييم إمكانياتهم الخاصة، فإنك تزيد من قوتهم على استعادة السيطرة والتصميم على النجاح.	حدد الأساليب التي لها أكبر إمكانية للنجاح
من الأهمية بمكان أن ندرك أن أي حل سيكون له قدراً من التكلفة وعدم التأكد. ومن خلال دعمك لعملية دراسة التكاليف، فإنك بذلك تساعد الشخص على أن يكون مرتبطاً بصورة واقعية بالموقف من جهة وبحدوده الخاصة من جهة أخرى.	وضّح التكاليف المحتملة لكل أسلوب
يتم في هذه المرحلة اتخاذ قرار ووضع الخطة موضع التنفيذ. وغالباً ما تعتبر هذه الخطوة من أصعب الخطوات التي يجب على الشخص الواقع في أزمة القيام بها، لأنه يكون عندها، ودرجة كبيرة جداً، عرضة لخيبات أمل جديدة. ولهذا فقد يحتاج إلى دعم جوهري منك أو من شبكة الدعم خلال هذه المرحلة الانتقالية.	اختر ونفذ أفضل خطة عمل
تعطي هذه المرحلة إحساساً بالانتهاء عندما يسمح للشخص بأن يفكر بعملية اتخاذ القرار والنتيجة التي تحققت. من الأهمية في هذه المرحلة تعزيز شعور الناس بملكية عملية إتخاذ القرار والنتيجة التي صدرت عنها، حتى لا يخرجوا بشعور الذي لا حول له ولا قوة أو بشعور الإتكالي المعتمد على غيره. ولقد كان الهدف دائماً هو أن يستعيد المتضررون شعورهم بالثقة على إتخاذ قراراتهم الخاصة بهم.	قيم نتيجة العمل والدروس التي تم تعلمها

الوحدة الثالثة

المتابعة

تعتبر هذه الخطوة مثالية إلى حد ما لأنها غالباً ما لا تتم. وبالرغم من ذلك فإن المنطق وراءها سليم. وسواء أكانت المدة الفاصلة قبل المتابعة يوماً أو سنة، فإنها توجه رسالة مؤيدة للناس بأنهم لا يزالون مهمين، وتتيح للمتطوع أن يحصل على دروس مهمة عن فاعلية عمله. وعدم المتابعة لا تتيح مجالاً لتقييم العملية، وهو عنصر مهم في أي عمل من هذا النوع^{١٠}.

٣-٦ التكيف المُعان - Assisted Coping

شريحة ١٦-٣ حال تقدمك للمرحلة التي تستطيع بها التأثير بفاعلية على الطريقة التي يتكيف بها الشخص، يصبح بإمكانك أن تبدأ بمطابقة المشكلات التي حددتها مع أحد أساليب التكيف. تذكر بأن الغاية ليست أن تتكيف أنت مع الناس، ولكن الغاية تقديم العون الضروري لمساعدتهم على التكيف بأنفسهم. وبهذه الطريقة فإن التكيف المعان نوع من بناء القدرات، وفيه صالح الأشخاص المتضررين.

التركيز على حل المشكلات

ساعد الشخص على تحديد المشكلة	حاول جعلها محددة وقابلة للضبط
ساعد الشخص على صياغة حلول متعددة	أدرس فوائد وتكاليف كل حل بصورة واقعية لا تتبالغ في تقديم المساعدة حتى يكون للناس فرصة لاستعادة قدراتهم على اتخاذ القرارات
ضع خطة عمل ونفذ الحل	قم بإزالة الحلول غير العملية، ولكن إفهم ما إذا كان الناس بحاجة إلى بعض الحلول الخارقة (أي غير عملية). ربما لا يكونون قادرين بعد على الاعتراف بالورطة التي هم فيها.
فكر ملياً بالخطة لتقييم فاعليتها وإجراء التعديلات المناسبة ^{١١}	

بعض أمثلة هذا الأسلوب من التكيف تشمل نشاطات الدعم الاجتماعي، والعون الذاتي، والمناصرة الذاتية (مناصرة الشخص لذاته)، ونشاطات إعادة التأهيل، وبناء المهارات ونشاطات أخرى تغير الظروف المزعجة بصورة ملموسة. كن حريصاً على أن لا تعتمد بسرعة على حل التكيف. ليست الإجابة الأسرع هي بالضرورة أفضل مساعدة تستطيع تقديمها. تذكر بأن الناس بطيئون في تعلم طرق جديدة للتكيف، وعليه فإن تغييرات طفيفة على الطرق المألوفة تتجح في غالب الأمر بشكل أفضل. عليك تقادي الميل إلى اعتماد الحلول الفردية فقط. إن الحلول الجماعية أو الاجتماعية لها ميزة كبيرة في دعم العلاقات الجماعية المفيدة بين أعضاء نفس العائلة أو المجتمع المحلي بطرق يمكن أن تدوم طويلاً بعد إنتهاء مداخلتك.

^{١٠} لوغري وأجر

ولا يمكن بالطبع حل جميع المشكلات أو تغييرها مباشرة. ومن المفيد في هذه الحالات أن نركز على التكيف العاطفي بعيد المدى للشخص المتضرر. على سبيل المثال، إذا كان التفكير بخسائر معينة حدثت في الماضي يقود باستمرار إلى إنفعالات مؤلمة، فقد يكون من المفيد للشخص تبادي تلك الأفكار حول الماضي، وأن يفكر بدلاً من ذلك في توقعات أكثر تفاؤلاً حول الحاضر. وبالمثل، فإذا ما تبنى الشخص نظرة تحجزه في دورة من الإنفعالات المؤلمة، فقد يساعده تبني وجهات نظر أخرى تقود إلى نتائج إنفعالية أفضل. وينجح الناس في تحقيق ذلك من خلال التركيز على الدروس الإيجابية التي اكتسبوها من موقف مؤلم. ومهما تكن الطريقة التي يتم بها التغلب على المشكلات، فيجب أن تتم بإخلاص وبنية مساعدة الشخص على قبول خسارات معينة مقابل مكسب التقدم إلى الأمام. ويدعى هذا في بعض الأحيان الانتقال من دور الضحية إلى دور الناجي.

٣-٧ العمل ضمن مجموعات

دُكرَ آنفاً بأن برنامج الدعم النفسي يجب أن يعتمد بصورة رئيسية على مساعدة الناس على مستوى المجتمع المحلي. ولهذا فأنت بحاجة إلى أن تصبح مرتاحاً في العمل مع أحجام متنوعة من المجموعات، وفاعلاً في القيام بذلك. والخطوة الأولى في ذلك هي تحديد مجموعة حول موضوع يهم أفراد المجموعة بدرجة كافية لدفعهم للمشاركة بدرجة كبيرة في النقاش. ويُفضّل كذلك أن تكون المجموعة ذات توجه للقيام بعمل حتى يمكن تحقيق نتيجة ملموسة.

شريحة
١٧-٣

هذا لا يعني عدم أهمية المجموعات التي تركز على مشاركة الأفراد لتقصصهم مع الآخرين، أو التي تركز على معالجة الإنفعالات أو أي أمور نفسية أخرى. فهي أيضاً مجموعات ذات قضايا قيّمة، وخاصة عندما تكون تحت إشراف مناسب من أخصائيي الصحة النفسية. إن الصحة النفسية تنبثق في الغالب من خبرات المشاركة والجهد التعاوني في المجتمع المحلي.

يستمد الناس الذين يشعرون بالانتماء في نطاق مجموعة فاعلة شعوراً بالعضوية والأهمية. لذلك فإنه من المنطقي أن تركز المجموعات على أهداف يمكن أن تحقق نتائج عملية على المدى القصير، وتعطي مع ذلك فوائد نفسية جوهرية بصورة غير مباشرة على المدى الطويل.

إن إقامة مجموعة للدعم والمساندة عملية غير مكلفة وبسيطة نسبياً. وتعتبر العوامل التالية حاسمة في هذه العملية:

- اجتماعات منتظمة وفق جداول زمنية في مكان يمكن الوصول إليه.
- مشرف جيد، وله معرفة جيدة بموضوع المجموعة المحدد، وماهر في إدارة المناقشات، وموضوعي، ولديه بصفة عامة مهارات جيدة في التعامل مع الناس.
- يجب أن تعتمد المجموعات على حاجة أعضاء المجتمع المحلي وعلى رغبتهم في هذه الحاجة، ويجب على هؤلاء الأعضاء جميعاً:
 - تحديد أهداف المجموعة.
 - إتخاذ قرار بشأن الإجراءات التي ينبغي إتباعها لتحقيق هذه الأهداف.
 - معرفة المعايير التي تشير إلى تحقيق أهداف المجموعة.

ويجب على كل فرد في المجموعة أن يعرف كيف أن سلوكه الشخصي يساهم في تحقيق أهداف المجموعة، وبالتالي تصبح عليه مسؤولية القيام بعمل لتحقيق أهداف المجموعة.

نقطة للنقاش

أطلب من المشاركين التحدث عن أية تجربة لديهم في العمل مع مجموعات. يمكنك أن تقود النقاش بأن تطلب منهم بيان:

ما هي المجموعة التي كانت مستهدفة، ولماذا كانت ضرورية؟

كيف تم إنشاء المجموعة؟

ما هي الأهداف الرئيسية التي كانت للمجموعة؟

ما هي العوامل الحاسمة التي أدت إلى نجاح أو فشل المجموعة؟

تابع مناقشة أية نقاط رئيسية تحصل بصورة عامة. ما هي الدروس المستفادة من خبرات المشاركين السابقة؟ وكيف يمكن للنقاط الواردة أعلاه أن تساعدكم في المستقبل؟

٣-٨ الإحالة

شريعة ٣-١٨

تعني الإحالة التوصية بأن يقوم الشخص بالتكلم مع متخصص أكثر كفاءة وأقدر على معالجة الصعوبات والتعقيدات الخاصة بحاجاته. حاول أن تحيل إلى متخصصين أو منظمات متعاونة أو لها اتصال مع الهلال الأحمر والصليب الأحمر. ولهذا الغرض، ينبغي أن تعرف تفاصيل ما قد قامت به جمعيتك الوطنية بخصوص التعاون مع الآخرين. عليك دائماً أن تقوم بالإحالة من خلال التشاور مع المشرف عليك أو مدير البرنامج.

متى تجب الإحالة؟

- عندما تدرك بأن المشكلة أكبر من قدراتك ومن مستوى التدريب ومن الغرض الذي يسعى إليه برنامج الدعم النفسي.
- عندما تجد صعوبة في التواصل مع الشخص.
- عندما يلمح الشخص أو يتكلم بشكل صريح عن الانتحار.
- عندما يبدو على الشخص أنه معزول اجتماعياً.
- عندما يعرض الشخص أفكاراً أو تفاصيل خيالية حول كونه مضطهد. إنتهبه إلى أن ذلك قد يكون حقيقياً.
- عندما تصبح على علم بإساءة وقعت ضد الأطفال، أو على علم بأي نشاط جنائي.
- عندما ترى تطوراً مستمراً لأعراض جسدية.
- عندما تصبح على علم بالإدمان على الكحول أو المخدرات.
- عندما ترى الشخص منخرطاً في سلوك خطر (يظهر لا مبالاة تجاه نفسه أو الآخرين).
- عندما تصبح أنت نفسك منهكاً ومرتبكاً ولديك أفكار أو أحلام سيئة متكررة عن الحالة^{١١}.

^{١١} توريس آيه. وأوسترنغ أف

(١٩٩٢). مساعدة المساعدين،

كيف يمكن لقادة الهلال الأحمر

والصليب الأحمر الشباب دعم

المتطوعين بصورة أفضل، معهد

هنري دونانت، جنيف.

كيف تتم الإحالة؟

القاعدة تقول: أبلغ الشخص المعني بنيتك على إحالته لمختص	دعه يعرف بأنك حريص على مصلحته، ومن ثم اشرح الأسباب التي تدعو للإحالة
إذا كان لديك خيار، فيجب أن تعرض الاحتمالات المختلفة للإحالة للشخص المعني	ناقش الفروق بين الاحتمالات المختلفة الممكنة للإحالة من حيث الأجور والمكان وطريقة الوصول إليه، الخ..
إعمل على طمأنة الشخص بأنك ستواصل دعمك له حتى تكتمل الإحالة	قد تقترح مصاحبته في المراجعة الأولى مع الأخصائي ^{١٢} .

استعراض ومراجعة: التفكير بعمل مستقبلي

أعطِ نشرة لمادة مرجعية على شكل نسخ مصغرة من شرائح العرض التي تستخدمها، وسيستفاد منها كخلاصة للنقاط الرئيسية للجلسة، في الوقت الذي تكون نقاط لإثارة النقاش حول مجالات يرغب المشاركون في استعراضها.

إدعُ المشاركين لطرح أسئلة وإبداء ملاحظات أو إعطاء تغذية راجعة.

أعطِ المشاركين الفرصة لمتابعة النقاش بالطريقة التي يرونها مناسبة. على سبيل المثال، أطلب من المشاركين تدوين بعض الأمور الرئيسية التي انبثقت عن الجلسة ووضع بعض الأفكار لتذكيرهم بالتواصل الداعم في عملهم المستقبلي.

٣-٩ خلاصة

أسلوب التواصل المستحسن في أوقات الأزمة هو التواصل الداعم، الذي ينطوي على التفهم الوجداني والاهتمام والاحترام والثقة بقدرات الشخص المتضرر، والمعلومات العملية.

■ لقد تبين باستمرار أن القيم المرافقة لأكثر أساليب التواصل فاعلية، هي:

- التفهم الوجداني
- الاحترام
- الأصالة (الخلو من الرياء والتكلف)
- الاهتمام والاعتبار الإيجابي
- موقف عدم الحكم على الآخرين
- مساعدة الآخرين على استعادة السيطرة على الأوضاع
- عملي
- السرية
- السلوك الأخلاقي

■ تشمل مهارات التواصل الشخصي المتبادل على التواصل غير اللفظي، والتواصل اللفظي، والإصغاء والاستجابة، وإعطاء تغذية راجعة، والكفاءة الثقافية، والتكرار.

^{١٢} توريس أيه. وأوسترلنغ

- يمكن أن تكون الطرق المتنوعة للاستجابة لطريقة للاتصال الفاعل، مثلاً إعطاء إشارات استجابة خفية وذكية، وطرح أسئلة مختصرة، ومعالجة محتوى ما تسمع.
- مراحل التواصل الداعم البناء هي كما يلي:
 - طور علاقة من الألفة المتبادلة
 - وضّح المسائل الهامة (المشكلات والاهتمامات)
 - إفحص الاختيارات المؤدية للتغيير الإيجابي (بدائل)
 - حدّد الأساليب التي لها أكبر إمكانية للنجاح
 - وضّح التكاليف المحتملة لكل أسلوب
 - اختر ونفّذ أفضل خطة عمل
 - قيّم نتيجة العمل والدروس التي تمّ تعلمها
- المتابعة
- هدفك هو مساعدة الناس على التكيف بأنفسهم. ويمكنك القيام بذلك من خلال التركيز على حل المشكلات وعلى التكيف الإنفعالي طويل المدى للشخص المتضرر.
- عندما تعمل مع مجموعات، إهدف إلى بناء الشعور بالانتماء. يجب، من ناحية، أن تعتمد المجموعات على حاجة أعضاء المجتمع المحلي ورغبتهم، ومن ناحية أخرى، يجب أن يعمل أعضاء المجموعة معاً على صياغة الأهداف والعمل لتحقيقها.
- الإحالة تعني إدراك احتياجات محددة وتحويل شخص ما إلى مهنيين متخصصين ممن لديهم كفاءة أكثر في معالجة تلك الاحتياجات. يجب إطلاع الشخص المتضرر باستمرار عما يجري والسبب وراءه.

تشجيع المجتمعات المحلية

على العون الذاتي

تعتبر مشاركة الناس في أعمال جماعية لخدمة مصالح مجتمعاتهم المحلية صورة عملية وفعّالة عن التفاعل الإنساني. وعندما يعمل الناس مع بعضهم البعض في مجموعات، يكونون أقل عرضة للمعاناة من مشاعر العجز والالتكالية، سواء كان العمل إستجابة لحالة طارئة أو جزءاً من عمل تمويي لتطوير المجتمع. وذلك على وجه الخصوص صحيحاً، عندما تتوفر فيمن يساعدهم بعض المزايا الهامة، مثل تعزيز قيم المجموعة واحتياجاتها وتطلعاتها. إضافة لذلك، فإن مشاركة المجتمعات المحلية، وخاصة في الأعمال الإغاثية، تساعد في تأكيد ملكية المجتمع المحلي لمبادرات الدعم أو الإغاثة، وقد تؤدي إلى برامج تدوم أكثر.

تصف هذه الوحدة التعليمية كيفية إشراك المجتمعات المحلية في عملية تعافيتها من الآثار النفسية للأزمة التي ألمّت بها. كما توضح هذه الوحدة طبيعة العلاقة الوثيقة التي تربط العون الذاتي في المجتمعات المحلية بجميع عمليات الإغاثة والمدخلات الإنسانية، وبالتالي بجميع برامج الهلال الأحمر والصليب الأحمر. والعون الذاتي، أي اعتماد المجتمع المحلي على نفسه، ليس بالأسلوب الجديد، فقد تم استخدامه كجزء من الأساليب المتعلقة بتقييم الإمكانات ونقاط الضعف وكجزء من أسلوب المشاركة الريفية^{١ ٢} حيث تكون الغاية تمكين المجتمعات المحلية من تحديد إمكاناتها ونقاط الضعف لديها.

شريحة
١-٤

ستختبرون في هذه الوحدة عملية مشاركة المجتمعات المحلية. ويحدد أسلوب التعلم المتبع هنا المشاركة عن طريق تشجيع المشاركين على القيام بدور فعال إزاء ما يتعلمونه. تتركز النشاطات بشكل رئيسي على التواصل والحوار بين المشاركين، وعلى التعاون باستخدام خبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم الخاصة لتحقيق الأهداف المشتركة.

أهداف التعلم في الوحدة الرابعة:

سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:

■ يصفوا العوامل التي تجعل المجتمع المحلي صحياً وداعماً لأفراده.

■ يعطوا تفاصيل عن كيفية مساعدة المجتمعات المحلية على استخدام مصادرها

الخاصة لحل المشاكل التي تواجهها.

■ يطوروا أفكاراً وأساليباً لإشراك الناس في العمل وتحقيق المشاركة في المجتمع المحلي.

شريحة
٢-٤

١-٤ تعريف المجتمع المحلي

يمكن تعريف المجتمع المحلي بأنه مجموعة من الناس لهم هوية مشتركة تتعلق بعوامل معينة. من الأمثلة الواضحة على النواحي المشتركة الموقع الجغرافي، وبذلك يمكن جعل التعريف بعبارة أخرى: "مجموعة من الناس يعيشون ويعملون في نفس المنطقة".

- ١ م. ب. اندرسون و ب ج وودرو (١٩٩٠) النهوض من الرماد: استراتيجيات التنمية في أوقات الكوارث، مطبعة ويستميون: كولورادو.
- ٢ فون كوتز و أ هولواي (١٩٩٦)، تقليل المخاطر. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ودائرة تعليم الكبار والمجتمع المحلي، جامعة ناتال.
- ٣ دائرة التأهب للكوارث، مجموعة أدوات تقييم امكانية التعرض للضرر والقدرات، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

نقطة للنقاش

لتحقيق فهم أوسع لتعريف المجتمع المحلي من خلال الإطلاع على تجارب الآخرين في مجتمعات محلية مختلفة، أطلب من المجموعة تحليل المجتمعات المحلية التي ينتمون إليها لتحديد النواحي الرئيسية المشتركة التي تجعل الناس أعضاء في ذلك المجتمع المحلي.

أكتب الإجابات على اللوح، وتبين فيما إذا كانت تضيف المزيد من المظاهر الشائعة لعضوية المجتمع المحلي المذكورة لاحقاً.

ربما أسفر النقاش عن أن المجتمع المحلي، يمكن تعريفه كمجموعة من الناس لهم هوية مشتركة تتعلق بعوامل، مثل:

- الجغرافيا
- اللغة
- القِيم / الدين
- المواقف
- أنماط السلوك
- الاهتمامات والمصالح، إلخ...

شريحة
٣-٤

بناءً على ما تقدم، فإن مجموعة المشاركين في هذه الدورة يمكن وصفها بأنها مجتمع محلي، فهم على الأرجح، يتشاركون في اللغة والقيم والمواقف والاهتمامات.

أسلوب المجتمع المحلي

تتنوع الكوارث من حيث الحجم والأثر، فمنها الصغيرة كالتي تصيب عائلة واحدة، ومنها الكبيرة كالتي تؤثر على مناطق شاسعة من الكرة الأرضية. وبشكل عام، فإن معظم الكوارث تؤثر، على الأقل، على مجتمع محلي واحد، أو ربما أكثر، ويشارك أفراد هذا المجتمع بالعديد من نفس الموارد والقدرات. وتبعاً لذلك، فإن المداخلة التي تتم على مستوى المجتمع المحلي قد تحقق نتائج أفضل من خلال الإستخدام الأكثر كفاءة للموارد والقدرات المحلية لدعم عملية تعافي المتضررين.

مثال:

يشعر مجموعة من الشباب المصاب بنقص المناعة البشرية/الإيدز بالاكئاب حول مستقبلهم. وقد أوضحوا لمتطوعي الهلال الأحمر والصليب الأحمر بأنهم لا يعتقدون أن لديهم أي شيء ذا قيمة لتقديمه لمجتمعهم المحلي. ذلك أن حياتهم أصبحت بلا معنى، وأنهم يعيشون فقط بانتظار يوم النهاية. ويذكر أحدهم بأنه ينظر إلى إخوانه وأخواته الأصغر منه سناً، فيراهم أيضاً وقد أصبحوا نشطين جنسياً، وبدأوا يواجهون العديد من نفس الأخطار التي واجهها هو وأصدقائه. وتشارك زميلة له في المجموعة بالقول بأنها تشعر أنها أصبحت أقل اكتئاباً منذ بدأت تشارك في نشاطات مركز الشباب في مجتمعها المحلي.

بناءً على هذه المعلومات، يستطيع المتطوع في الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر بتقييم عدة أمور:

<p>مشكلة اكتئاب لدى الشباب المصاب بالإيدز في تلك المجتمعات المحلية. حاجة الشباب المصاب بالإيدز للإحساس بأنهم ذوي جدوى لمجتمعاتهم المحلية. الحاجة لمنع العدوى ووقوع إصابات جديدة في أوساط الشباب في تلك المجتمعات المحلية.</p>	<p>الاحتياجات</p>
<p>قد يكون لدى الشباب المصاب بالإيدز الوقت والطاقة والاهتمام للمشاركة في نشاطات مجتمعاتهم المحلية. تتوفر لدى الشباب المصاب بالإيدز خبرات حياتية قيّمة، بإمكانهم أن يقدموها لمجتمعاتهم. يستطيع مركز الشباب في المجتمع المحلي توفير الكثير من سبل المساعدة للمجتمع.</p>	<p>الموارد</p>
<p>يمكن لمتطوعي الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر القيام بدور المشجعين للشباب المصاب بالإيدز للعمل مع مجموعات مركز الشباب لتطوير بعض الأنشطة التثقيفية والتعليمية حول الإيدز.</p>	<p>المشروع</p>

التأثير	<p>تزويد المجتمع بمعلومات صحيحة حول المرض، وتشجيع الشباب على الوقاية من الإصابة بالإيدز، وبالتالي منع تفاقم انتشار الفيروس.</p> <p>تزويد المجتمع بمعلومات عن كيفية التعايش مع فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز. توفير المعلومات والدعم المعنوي لأشخاص آخرين يعيشون مع فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز.</p> <p>الحد من الصور النمطية ومظاهر الخزي والعار المحيطة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز.</p> <p>اجتذاب شباب آخرين من الحاملين لفيروس نقص المناعة البشرية للمشاركة في أنشطة المجتمع المحلي، بعد أن كانوا في غاية الإنعزالية.</p> <p>تخفيض حدة الاكتئاب واليأس بعد أن يصبح بوسع الشباب الإحساس بأنهم يساهمون في خدمة مجتمعاتهم.</p>
---------	--

قد يكون السيناريو السابق مثلاً افتراضياً، ولكنه يشير فعلاً إلى أساليب ووسائل، وفوائد وخيارات متأصلة في أسلوب المجتمع المحلي.

مشاركة المجتمع المحلي

تفترض مشاركة المجتمع المحلي، والمقصود هنا العون الذاتي، ما يلي:

- إقامة المشاريع على أساس الأفكار التي تم تطويرها من قبل الناس المعنيين أنفسهم، فهم يحددون هدفاً مشتركاً ويعملون معاً لتحقيقه.
- عملية مخططة، تشارك بموجبها مجموعات محلية في اتخاذ قرارات جماعية حول احتياجاتها، وكذلك حول تطوير وتنفيذ إستراتيجيات تستند إلى نقاط قوتها الجماعية لتلبية تلك الاحتياجات^٤.

شريحة

٤-٤

٤ م. لوغري وأ. أغر

(المحررون) (٢٠٠١) تجربة

اللاجئين، وحدة تدريب نفسي

اجتماعي (طبعة منقحة)،

المجلد ١، جامعة أكسفورد.

نشاط ٤ أ: تحديد مشاركة المجتمع المحلي

استخدام أسلوب العصف الذهني في هذا النشاط. أُطلب من مجموعة المشاركين تقديم اقتراحات حول مواصفات مشاركة المجتمع المحلي. دوّن الإجابات على اللوح. يمكنك أن تبدأ النقاش بإقتراح المواصفات التالية:

- المستوى الجماهيري
- العمل الجماعي
- الديمقراطية
- حق تقرير المصير

افتح باب المناقشة لأي اختلافات قد تنشأ حول الآراء، وأطلب منهم محاولة وضع المواصفات حسب ترتيب الأولويات.

الغرض من هذا النشاط:

- تحديد الخواص الرئيسية لمشاركة المجتمع المحلي باستخدام معلوماتهم وخبرتهم الخاصة.
- مناقشة معمقة لمدى أهمية بعض هذه الخواص وما إذا كان بعضها أكثر أهمية من الأخرى.

٤-٢ التشجيع على العون الذاتي

يتمتع متطوعو الهلال الأحمر والصليب الأحمر بوضع جيد يمكنهم من تشجيع عملية العون الذاتي في المجتمع المحلي. وهم، في حالات عديدة، جزء من المجتمع المحلي المتضرر، فهم يشاركونه اللغة والخلفية الثقافية، في غالب الأحيان. وهم بالتالي أقدر على تقديم الدعم للناس المتضررين°. يجب توجيه الأعمال التي يقوم بها المتطوعون وتنسيقها من قبل مدير البرنامج، إلا إنه لكي تكون العملية ناجحة، فمن المهم للغاية أن يخوّل المتطوع أفراد المجتمع المحلي بما يلي:

- تحديد دور ومسؤوليات المجتمع المحلي في وضع وتنفيذ استراتيجيات العون الذاتي.
- تحديد دور مقبول للمتطوعين.
- تقييم مشاكلهم الخاصة إعتماًداً على معلومات المجتمع المحلي وقيمه.
- فتح باب الحوار للمشاركة في المعلومات التي قد تقود إلى حلول ممكنة.

شريحة
٥-٤

تعتبر العناصر التالية أساسية في عملية تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي:

- التعرف على القادة المحليين أو الشخصيات المؤثرة في المجتمع المحلي، وإشراكهم في العمل.
- إيجاد إحساس بالملكية، حيث يشعر المجتمع المحلي بأنه هو الذي حدد

شريحة
٦-٤

٥ الاتحاد الدولي لجمعيات

الهلال الأحمر والصليب الأحمر

(٢٠٠١). الدعم النفسي:

أفضل الممارسات من برامج

الهلال الأحمر والصليب الأحمر.

الاتحاد الدولي للصليب الأحمر/

الهلال الأحمر.

- الحاجات وإختار الخطة ويقوم بتنفيذها.
- تحديد الموارد المتوفرة للمجتمع المحلي.
- تعزيز الصحة النفسية العامة.
- تعبئة الموارد.
- تحديد مراحل عملية التخطيط.
- المشاركة في اتخاذ القرارات والإجماع.

التعرف على القادة المحليين وإشراكهم في العمل

لكل مجتمع محلي قاداته الرسميون وغير الرسميين. ومن المهم جداً أن يحظى القادة بالثقة والاحترام، حيث أنهم يمثلون مجتمعاتهم المحلية، وينبغي أن يُنظر إليهم على أنهم يعملون على مساعدة مجتمعهم المحلي على تحقيق أهدافه الجماعية. تبعاً لذلك، فإن مشاركة القادة المحترمين تشكل جزءاً أساسياً من مشاركة المجتمع المحلي.

شريحة
٧-٤

بعض المجتمعات المحلية أكثر نشاطاً من غيرها، وبعض أعضاء المجتمعات المحلية يشاركون أكثر من غيرهم. إحدى الخصائص التي تؤثر على نشاط المجتمع المحلي هي المكانة، وهي خاصية موجودة في كل المجتمعات، ويبدو أنها تصلح دليلاً على السلوك المتوقع للأعضاء. فنحن نستطيع، على سبيل المثال، أن نتوقع مشاركة بعض أعضاء المجموعة في بعض النشاطات وليس في غيرها بسبب مكانتهم. ولذلك، فإن فهم واحترام الكيفية التي ينظر بها مجتمع محلي ما إلى مكانة أعضائه قد تكون مهمة جداً عند إعداد أي مشاريع تعاونية.

وإليك المثال التالي على ما سبق: تعتبر الرسالة التي ترسلها الجمعية الوطنية للهلال الأحمر أو الصليب الأحمر، طالبة من أعضاء المجتمع المحلي المشاركة في مشروع ما، ناجحة لأنها قد تلقى ترحيباً وقبولاً من أفراد المجتمع نظراً للمكانة المحترمة التي تتمتع بها هذه الجمعية. وليس من المتوقع لرسالة مماثلة من جهة مجهولة أن تلقى نفس المستوى من الترحيب. تحدد مكانة جهة الطلب طبيعة إستجابة الناس، إلى حد بعيد. وعليه، فلكي يكون الطلب فعالاً ومؤثراً، يُفضّل أن يشارك فيه بشكل رئيسي أشخاص لهم مكانة بارزة.

نشاط ٤ ب: البنى الاجتماعية والقيادة

إستخدم أسلوب المجموعات الصغيرة المؤلفة من ٣-٤ أشخاص. قد يكون من المفيد في هذا النشاط أن يعمل سويةً أشخاص ينتمون لنفس المجتمع المحلي. أطلب منهم الإجابة على الأسئلة التالية:

في مجتمعك المحلي الرئيسي:

- كيف تعرف المعلومات المتعلقة بالهيكل الاجتماعية في المجتمع المحلي؟
- كيف يتم تحديد القادة؟
- هل هناك فرق بين القيادة الرسمية والقيادة غير الرسمية؟
- كيف تعرف بأن القادة يستخدمون نفوذهم لصالح كل فرد في المجتمع المحلي؟

عودة إلى المجموعة الرئيسية. أطلب من ممثل كل مجموعة صغيرة تقديم عرض موجز جداً لإجاباتهم.

لفرض من هذا النشاط:

- إكتشاف العناصر المشتركة في الهياكل الاجتماعية للمجتمعات المحلية المختلفة.
- دراسة الكيفية التي يتوصل بها أفراد المجتمعات المحلية لتحديد بعض الهياكل الاجتماعية كالقيادة.
- معرفة الأساليب التي يمكن أن يستخدمها المساعدون في التعامل مع مجتمعات محلية مختلفة.

الإيجاد حس بالملكية

عند العمل مع الناس لتشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي، من المهم الانتباه إلى مقدار الإحساس بالملكية لديهم تجاه قضية أو مشكلة معينة. يمكن القول عموماً بأننا نميل إلى الاهتمام بصورة أفضل بالأشياء التي نملكها. ففكر مثلاً باستخدام الحمام المنزلي مقابل استخدام الحمامات العامة. هناك عناية أكبر بالحمامات الخاصة ببساطة لأن مالكها يشعر بقيمتها بالنسبة له.

شريحة
٨-٤

الشيء ذاته ينطبق على مشاريع المجتمعات المحلية. فعندما يشعر الناس بملكية شيء يخص قضايا/مشاكل مجتمعهم، فإنهم يصبحون أكثر إهتماماً بحلها أو معالجتها. وعندما يشعرون أن حلول مشاكلهم هي الحلول التي وضعوها هم أنفسهم، فالأغلب أن يكون لديهم حافز أكبر لوضعها موضع التنفيذ^٦.

تحديد الموارد المتوفرة للمجتمع المحلي

تحدث غالباً في أعقاب الأحداث الخطيرة زعزعة للهياكل الاجتماعية، كما تضعف أو يتم فقدان آليات الدعم التقليدية. تبعاً لذلك، فإن الكثير من الناس المتضررين يعانون من الإحساس بفقد مؤقت لسيطرتهم على شؤون حياتهم، ويشعرون بأن الأمور لم تعد كما كانت من قبل، أي كانت حالة تلك الأمور آنذاك.

شريحة
٩-٤

^٦ الوكالة الأمريكية للتنمية

الدولية ووزارة الصحة

والخدمات الإنسانية الأمريكية:

الاتصالات حول الصحة. دليل

الجهات المقدمة للتسهيلات.

لكي يتمكن المساعد من تسهيل العون الذاتي وتعزيز آليات التكيف مع المصاعب يجب أن تتوفر لديه معرفة حول الموارد الثقافية والتقليدية في المجتمع المحلي المعني. وقد يساعد في ذلك معرفة الإجابات على الأسئلة التالية:

- ما هي الوسائل المناسبة ثقافياً في تقديم المساعدة للناس المتضررين؟
- لمن يلجأ الناس تقليدياً لطلب العون والمساعدة؟
- كيف يمكن دعم هؤلاء الناس وتلك الهياكل الاجتماعية التقليدية؟

يشمل إصلاح وإعادة تشكيل الهياكل الاجتماعية أيضاً فهم الأدوار التي تقوم بها الشبكات الاجتماعية والعائلات والقادة التقليديون وآخرون في المجتمع المحلي. بوسعك الحصول على معلومات أولية من الناس المعنيين، ومن المهم أن تتحدث لعدد كبير من الناس للحصول على صورة أفضل ومعلومات موثوقة عن الهياكل الاجتماعية في المجتمع المحلي.

تعزيز الصحة النفسية العامة

من المعلوم أنه توجد عوامل وقائية معينة في الحياة توفر للناس "غطاءاً" نفسياً، وهي بالتالي تقلل من احتمال تعرضهم لتأثيرات نفسية حادة عندما يواجهون محنة أو معاناة. ومن بين هذه العوامل الوقائية:

- شريحة ١٠-٤: الانتماء لعائلة أو مجتمعات محلية تعتني بأفرادها.
- المحافظة على التقاليد والقيم الثقافية.
- الالتزام بقوة بعقيدة دينية أو بمذهب سياسي.

ومن العوامل الوقائية للأطفال:

- توفر علاقة إنفعالية مستقرة مع الكبار.
- توفر دعم إجتماعي من داخل العائلة ومن خارجها^٧.

يستطيع متطوعو الهلال الأحمر والصليب الأحمر المساعدة في تعزيز هذه العوامل الوقائية عن طريق تمكين الناس من القيام بأعمال معينة ومنحهم إحساساً بالسيطرة على شؤون حياتهم ومساعدتهم على توقع المسار الذي ستجري به أمورهم. يتم ذلك بشكل رئيسي بالاعترافات بأن الناس ليسوا عاجزين وبإقامة هياكل تسمح للناس بالمشاركة في نشاطات مجتمعهم المحلي. وبكلمات أخرى، يمكن تحقيق ذلك من خلال بناء أو تقوية المصادر في المجتمع المحلي.

الناس كائنات اجتماعية، ولهم رغبة طبيعية بالإنتماء والمساهمة في مجموعة اجتماعية أكبر، سواء كانت عائلاتهم الخاصة أو مجتمعهم المحلي. إن ما يقوم به الناس معاً كالاحتفالات الدينية والمناسبات الاجتماعية واللقاءات في دعوة لشرب الشاي وممارسة الألعاب أو مجرد تبادل الأخبار تعمل كطرق مهمة في التكيف مع الأحداث الخطيرة. إن الانشغال الاجتماعي سواءً في النشاطات اليومية أو النشاطات التعليمية أو الترويحية يساعد في تعزيز الصحة النفسية العامة، ويساعد بشكل خاص على:

- مساعدة الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية.
- استعادة الإحساس بالسيطرة على بعض نواحي الحياة.

- دعم الإحساس بالانتماء للمجموعة.
- المساعدة في تفتيس التوتر.
- توفير فرص للانشغال بأمور أخرى بعيداً عن الأمور المتعلقة بالكارثة والغير المريحة.
- توفير الفرصة للإحساس بمدى أهمية الشخص في مجتمعه المحلي.

تعبئة الموارد

بعد أن يساعد متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر الناس في تحديد الموارد المتوفرة في المجتمع المحلي، تأتي الخطوة التالية وهي حشد تلك الموارد وتعزيز القدرات الخاصة بالمجتمع المحلي.

شريحة
١٢-٤

يستطيع الأشخاص الذين لديهم مصلحة أو اهتمام مشترك أن يحشدوا بسهولة مواردهم وقدراتهم وإجراء التغيير المرغوب به (كما أوضحنا في المثال السابق حول الشباب الحاملة لفيروس نقص المناعة البشرية). بيد أن حشد الموارد لا يمكن أن يتم بطريقة إيجابية إلا إذا تم حفز الناس أو جعلهم يرون فائدة في مشاركتهم.

ولتمكين متطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر من تقديم التسهيلات في هذه العملية، فمن الضروري شرح الدور الذي يقوم به المتطوعون لكل المعنيين. عندما يتم تحديد الأشخاص الأساسيين في المجتمع المحلي (الأشخاص ذوي النفوذ والعرضة للخطر على السواء)، يجب على مقدم التسهيلات أن يقضي ما يكفي من الوقت للاستماع لفهم الأمور التي يهتم لها الناس. وينبغي أن يكون همه الرئيسي هو المساعدة في تلبية احتياجات المجتمع المحلي بكامله، بطرق واقعية، تؤدي إلى نتائج ملموسة وتتناول مصالح متبادلة.

تبعاً لذلك، فإن دور مقدم التسهيلات هو:

- دعم مبادرات المجتمع المحلي.
- المساعدة في تحويل الاحتياجات والأهداف إلى عمل.

يبدأ كل نشاط جديد بشخص يشارك الآخرين برؤيته. ويعتمد النجاح المحتمل للنشاط على عدد الأشخاص الذين يشتركون في هذه الرؤية، ومدى التزامهم بتحويلها إلى واقع. الفرضية الأساسية هي أن مجموعة من الناس، تحدد معاً مشكلة ما، تشترك برؤية حول هذه المشكلة، وتؤمن بأن التغيير مرغوب فيه وممكن.

تحديد مراحل عملية التخطيط

فيما يلي الأسئلة التي يجب توجيهها خلال عملية التخطيط:

- ما هي الرؤية أو الهدف (القصدي أو الغاية التي يتوجه لها النشاط)؟
- ما هي الأهداف (ماذا ننوي أن نحقق)؟
- ما هي الطرق الممكنة لتحقيق هذه الأهداف (ماذا ننوي أن نفعل)؟
- ما هي حسنات وسيئات هذه الطرق؟ كم مورداً لدينا (الوقت، المال، الموارد البشرية)؟
- ما هي الخطة المقبولة لنا؟ هل نقبلها جميعاً؟

شريحة
١٣-٤

- من سيفعل ماذا، ومتى، وأين، وكيف؟
- عند أي نقطة نحتاج لإجراء تقييم؟

المشاركة في اتخاذ القرارات والإجماع

تعتبر عملية اتخاذ القرارات عملية أساسية، بيد أنها ليست دائماً عملية سهلة. فمن الممكن أن يكون للناس إختلافات في الرأي، وقد يجدون صعوبة في الاتفاق على هدف مشترك. لذلك يجب على مقدمي التسهيلات التنبيه للدلائل المبكرة على الصراع أو التوتر بين الأشخاص الذين يحاولون تقديم المساعدة لهم. بل يجب أيضاً على المساعدين لفت انتباه المعنيين إلى ملاحظاتهم هذه حول وجود الصراع والتوتر. ينبغي أن يتم هذا بقصد إيجاد وسائل مقبولة لطرفي الصراع من أجل إزالة التوتر. عند لفت انتباه المجموعة لملاحظات من هذا النوع، تجنب الإشارة إلى أفراد معينين، ولكن حاول مساعدة المجموعة في إدراك مسؤولياتها تجاه المجتمع المحلي بكامله^٨.

شريحة
١٤-٤

خلاصة القول، أن هدف أسلوب العون الذاتي في المجتمعات المحلية هو إعادة دمج الأفراد والعائلات في مجتمعاتهم المحلية، وتحديد وتأهيل شبكات المجتمع المحلي الطبيعية واستراتيجيات التكيف مع المصاعب. يتم هذا فقط من خلال حوار متواصل ضمن المجتمع المحلي يضم الناس المتأثرين والنظرء المحليين وممثلو الجهات الصحية والاجتماعية.

نشاط ٤ ج: التخطيط للقيام بعمل ما

استخدم أسلوب مجموعات نقاش صغيرة (من أربعة ٤ أشخاص)، وأيضاً استخدم أسلوب تمثيل الأدوار. أطلب من المشاركين تصور الموقف التالي، وتوزيع الأدوار التالية فيما بينهم: مسؤول مجتمع محلي.

والد مهتم أو والدة مهتمة (١).

والد مهتم أو والدة مهتمة (٢).

مقدم تسهيلات من الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر.

أطلب منهم تخيل أنفسهم في اجتماع لبحث الموقف التالي:

شملت حوادث العنف العرقية في منطقة (جنوب المدينة) حرق عدة مدارس محلية، وقد أدى ذلك إلى انتشار الخوف والرعب بين أطفال المدارس في المجتمع المحلي المتأثر. هناك مجموعة من المواطنين تجتمع الآن لبحث الطرق التي تساعد الأطفال على التغلب على هذا الوضع.

يتعين على مقدمي التسهيلات للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر محاولة استخدام المعلومات المطروحة في الاجتماع وتقديم مشاركة فعالة.

خصّص ١٠ دقائق لهذه المناقشة ثم ١٠ دقائق أخرى للمجموعة لتتقترح ماذا يمكن لمقدمي التسهيلات أن يفعلوه أو يحاولوا أن يفعلوه.

الغرض من هذا النشاط:

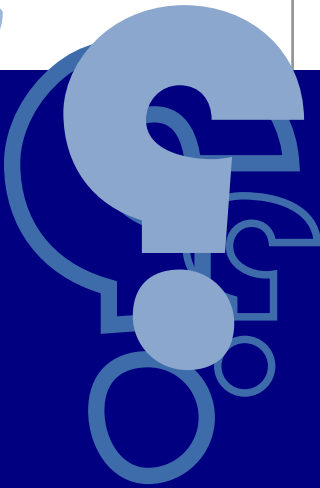
التعرف على الطرق التي يمكن بها إعداد خطة عمل لمجتمع محلي معين.

ممارسة مهارات تقديم التسهيلات في موقف شبه حقيقي.

المشاركة في استجابة قد تكون مناسبة لحالة معينة.

نقطة نقاش

أطلب من المجموعة بكاملها المشاركة في المعلومات التي تم الإطلاع عليها من النشاط الأخير، ثم الانتقال للنظر في حالة تم فيها إرغام الناس على المشاركة كمجتمع محلي بدلاً من تشجيعهم على ذلك. ناقش الاختلافات الرئيسية المحتملة من حيث الأسلوب والنتائج على السواء. أطلب من المشاركين، من خلال استخدام الفوائد التي حققوها من خبرتهم في أساليب المشاركة، المشاركة مع بقية المجموعة حول تجاربهم الإيجابية أو السلبية، وتحليل السبب في أن بعض البرامج تحقق نجاحاً أكثر من غيرها.



٣-٤ دور الدين والإيمان والثقافة في الدعم النفسي

تؤثر العوامل الثقافية في التوتر النفسي إلى درجة كبيرة، كما أنها تتأثر به. لا يقتصر أثر العوامل الثقافية على التوتر النفسي في طريقة تعبير المصاب لتوتره، بل يتعدى هذا الأثر إلى عوامل وأبعاد كثيرة تكاد تطول كل ما له علاقة بالتوتر، مثل مفهوم الصحة والمرض، طريقة فهم التغيرات المحيطة، طبيعة الخبرة السابقة التي تحدد المنظار التي سيتم من خلاله تحديد مصدر التوتر وأيضاً تحديد طبيعة ردة الفعل، هذا بالإضافة إلى أثر ثقافة المصاب في تحديد نوع واسلوب المساعدة التي ستقدم له. إن تسليط الضوء على هذه النقاط يعتبر في غاية الأهمية لأنه كما سنرى لا يمكن فهم التوتر النفسي والتعامل معه بفاعلية من دون الأخذ بعين الاعتبار العوامل الثقافية المتعددة وآثارها المختلفة على المتضررين. ستناقش الفقرات التالية هذه العوامل الثقافية، لنتعرف عليها، وعلى كيفية تأثيرها على تفاعل المتضررين مع الأزمة، ومن ثم على ما يجب أخذه بعين الاعتبار أثناء تقديم المساعدات.

ما هي الثقافة؟

تشتمل الثقافة وهوية الإنسان على عناصر كثيرة تعتبر هامة جداً في فهم أثر الكوارث عليه، وفي طبيعة ردة فعله عليها. ومن أهم هذه العناصر:

شريحة
١٥-٤

- الدين / الإيمان
- القومية
- العرق
- الموقف السياسي
- المستوى الاقتصادي
- العمر
- المستوى التعليمي
- الجنس
- المدينة / الريف
- المهنة
- الوضع الاجتماعي
- العادات الاجتماعية

ولعل عنصر الدين هو من أهم عناصر الثقافة، حيث أنه يدخل في كل جزئية من شخصية الإنسان، فهو يؤثر في تفكيره وسلوكه وإنفعالاته. وعندما نتحدث عن دور الدين، أي دين، فإننا نقصد عناصر متعددة للتجربة الدينية، ومنها الجوانب

شريحة
١٦-٤

التالية:

- العقيدة الدينية
- الممارسات التعبدية
- المنظومة القيمية
- طريقة رؤية العالم والأحداث

- الإيمان بالجانب الغيبي
- روح الجماعة والانتماء
- الثقافة العامة التي يصيغها هذا الدين

يتوجب علينا عند تقديم المساعدة لضحايا الكوارث أن نتعامل مع جوانب متعددة ذات صلة وثيقة بالجوانب الثقافية والدينية لهؤلاء المصابين. ومن هذه الجوانب المختلفة التي علينا التعامل معها: طبيعة الصدمة الجسدية الحادة، ودرجة الصدمة النفسية، وإحتمال تشكل إعاقة مؤقتة أو دائمة، والتعامل مع حالات الوفاة في عائلات المصابين، والتعامل مع عائلات المصابين، وغير ذلك الكثير.

أثر الثقافة في تفاعل المتضررين مع الأزمة

شريحة ١٧-٤ إن ردود فعل الإنسان على الكوارث والصدمات، المتمثلة في التوتر النفسي، متشابهة لدى مختلف المجتمعات والثقافات حيث أنها تقوم على الوظائف الفيزيولوجية للإنسان. إلا أن بعض الأعراض والمظاهر قد تختلف كثيرا من ثقافة لأخرى ومن مجتمع لآخر، وذلك بحسب طبيعة ثقافة أو دين هذا المجتمع.

- العوامل .
- الآثار البعيدة الأمد للصدمة.
- الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية للتكيف مع الصدمة.
- دور علماء الدين في الأزمات والكوارث.

شريحة ١٨-٤ إذا كانت الكارثة بمثابة المقدمة، والتوتر النفسي بمثابة النتيجة، فإن هناك العديد من العوامل الوسيطة بين المقدمة والنتيجة، والتي لها بالغ الأثر في تحديد طبيعة الكارثة من جانب، وفي تحديد طبيعة ردة الفعل من جانب آخر. وسنرى كيف أن هذه العوامل الوسيطة تتأثر بدرجة كبيرة بمظاهر الثقافة الأنفة الذكر، وأهمها الدين. ومن هذه العوامل الوسيطة:

- خبرات سابقة مثيلة أو مشابهة
- تأثيرات عاطفية تراكمية
- الأضرار الناتجة
- معنى الحدث بالنسبة للشخص
- الصحة العاطفية قبل الصدمة
- الدعم الاجتماعي المتوفر
- الزمن المنقضي منذ الحدث

شريحة ١٩-٤ وكما هو واضح، فإن أغلب هذه العوامل وثيق الصلة بالدين. خذْ على سبيل المثال العامل المتعلق بمعنى الحدث بالنسبة للشخص. إن ردة فعله على الحدث قد تتسم بالغضب الشديد وفقدان التوازن لفترة طويلة، إذا ما فهم الحدث على أنه بسبب

حظه العاثر، الذي جعله متواجداً في المكان الذي عبّرت فيه الطبيعة عن غضبها. بينما فهم الحدث في ضوء بعض المعاني الدينية يقود المتضرر إلى إدراك أن الحدث هو من قضاء الله وقدره، الذي هو عبارة عن إختبار لصبر المؤمن، وعليه فإن ردة فعل المتضرر ستتسم بالصبر والثبات، وهذا لا ينافي مشاعر الألم واليأس التي قد يتعرض لها المرء للهولة الأولى. ويصدق أثر البعد الثقافي على العوامل الوسيطة السابقة الذكر على العامل المتعلق بتوفر الدعم الاجتماعي. فإذا اعتقد الإنسان بأن المجتمع من حوله لن يتقبله كضحية للصدمة، فقد يميل هذا الإنسان للانسحاب والانطواء على نفسه والصمت. فأى علاج أو تدخل يتجاهل أو لا يراعي الأعراف والخلفيات الثقافية للمصاب فسيؤثر بالفشل في بعض جوانبه، ولن يحقق أفضل النتائج، لما للثقافة والديانة من تأثير قوي على حياة هذا المجتمع. وخاصة إذا تذكرنا بأن الثقافة وبما فيها من عناصر دينية وأعراف وتقاليد قد تؤثر، بالإضافة لما سبق، في كل مما يلي:

- كيف نفهم أنفسنا قبل الصدمة وأثائها وبعدها
- كيف نتكيف مع الصدمة
- الموقف من "المعالجة" قبولاً أو رفضاً

إن أثر الثقافة والدين لا يقتصر أبداً على العوامل الوسيطة بين الحدث الكارثة وردة فعلنا عليه، بل إن هذا الأثر يتعدى إلى الآثار الطويلة الأمد للصددمات. وإذا نظرنا في النتائج الطويلة الأمد للصددمات النفسية، فإننا نجد منها عناصر وثيقة الصلة بديانة أو معتقد الإنسان أو ثقافته. فنجد مثلاً أن من هذه الآثار الطويلة الأمد ما يلي:

شريحة
٢٠-٤

- تبدلات عضوية حيوية
- توتر مزمن
- صعوبات عاطفية سلوكية
- عرضة للأمراض النفسية
- الصحة الجسدية: قلب، سمنة..
- صعوبات التعلم
- صعوبات في الشخصية
- صعوبات أسرية زوجية والدية
- صعوبات إيمانية
- صعوبات اجتماعية: صداقات

الجانب الثالث الذي يتجلى فيه أثر الثقافة والدين هو الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية للتكيف مع الصدمة، ومنها الوسائل الموجودة في الجدول التالي:

شريحة
٢١-٤

الإنكار	دفاع نفسي يهدف على خفض التوتر في المواقف المهددة، كأن ينكر إمكانية استمرار التهديد، مما يؤدي إلى ضعف الصلة بالواقع.
---------	---

الغضب	استجابة انفعالية حادة تدفع المرء إلى الاستجابة بالهجوم إمّا بدنياً أو لفظياً.
الإسقاط	يحدث الإسقاط عندما يقوم المتضرر باتهام الآخرين بالقيام بردود فعل مرفوضة نظرياً له، رغم أنه هو الذي قام بها كردود فعل لإرادية. وبذلك يرى ما فعله في الآخرين وينقدهم على ذلك.
التسامي	استبدال نشاط مقبول بنشاط غير مقبول، كأن يذكر الله ويصبر نفسه بدل الإسراف في شتم ولعن المصيبة التي وقعت.

وأخيراً، لا بد من التنويه إلى الدور الهام الذي يقوم به علماء الدين، مما يجعل الاستعانة بهم في التعامل مع المتضررين من الأزمات ضروري جداً. ومن دواعي هذا الاهتمام الأمور التالية:

- يعتبر التعامل مع الصدمات جزء من عمل علماء الدين
- يمكن للصدمة أن تسبب ردة فعل إيمانية أو روحية عميقة تتطلب تدخلاً من رجال الدين
- ضعف الإيمان واهتزازها، أو النقمة على الدين قد تكون عرضاً للصدمة
- دور الإيمان في عملية التعافي
- دور الإيمان والدين بالمغفرة والمسامحة والعدل وصنع السلام
- فهم هدف الحياة وغاية الخلق
- توقعات الناس حيث يربطون الدين بظروف حياتهم
- يسهل الحديث أحياناً في مواضيع الآثار النفسية للصدمات والكوارث في إطار الدين والثقافة
- طبيعة المناسبات التي تحرك من جديد بعض أعراض الصدمات كالأعياد والوفيات
- دور علماء الدين في مقدمة من يتواجد وقت الصدمات والأحداث
- طبيعة الاحترام والتقدير الذي يتحلى به رجل الدين عند الناس
- الاستفادة من الموارد البشرية المتاحة من العلماء

إعتبرات هامة أثناء تقديم المساعدة

على أي معالجة نفسية موجهة لضحايا الصدمات النفسية عقب الحوادث أن تراعي نقاط تداخل الهوية الثقافية للمصاب وطبيعة الصدمة التي تعرض لها. إن الهدف الأسمى لمساعدة الناجين من الكوارث والأزمات وهو تأمين مكان آمن يشعر فيه

شريحة

٢٢-٤

الناجون بأن هناك من يدرك ويقبل طبيعة ما مرّوا به، وبأنه يمكنهم التعبير عن مشاعرهم وأحزانهم وغضبهم بسلام، فلا شك أن من جملة هذا الإدراك فهم طبيعة الخلفية الدينية والثقافية لهؤلاء الناس. فلا بد مثلاً عند التعامل مع شريحة من المصابين التأكد من تجنب اقتراح ما لا يرتاح له المؤمن أو غير المقبول في ديانتهم وأعرافهم الثقافية، مثل:

- اقتراح شرب الخمر للتعامل مع الأزمات للذين تحرّم أديانهم شربه

تشجيع التعبير عن مشاعر الغضب مع الإله للذين يعتبرون هذا التصرف بعيداً كل البعد عن دينهم

وكذلك يجب عند تقديم المساعدة للمتضررين من الكارثة الاستفادة من الرصيد الكبير الذي يقدمه الدين، والذي يحوز على إحترام المؤمنين. ومن ضمن الاستفادة من الدين هو الاستفادة من دور أماكن العبادة كالمسجد والكنسية والمعبد والذي يحوز على احترام الناس والمجتمع. يعتبر الدين معززاً هام وحاسم في نجاح معالجات التوتر النفسي عقب الصدمات. وهذا لا ينطبق فقط على العلاجات المتوفرة، مثل: الشفاء الطبيعي (وهم الأكثرية)، والمعالجة المعرفية السلوكية، وتعديل السلوك، ونزع التحسس بحركات العين (EMDR)، والمعالجة باللعب والفن، والمعالجة الدوائية. بل يتعداه إلى كل الإجراءات المرافقة لمعالجة التوتر النفسي، مثل: التوعية العامة بالآثار النفسية للصدمات والأزمات، والاستفادة من فرصة وجود الطفل في المدرسة، والاهتمام بالتعليم والتكوين، والاهتمام بالدين والإيمان، والاهتمام بالأنشطة الرياضية والترفيهية، والاهتمام بالأسرة كوحدة اجتماعية، وإشراك الوالدين في المعالجة.

وهناك جانب آخر يدفعنا للاهتمام بدين وثقافة المصابين بالإجهاد النفسي عقب الصدمات أن هناك حواجز كثيرة يمكن أن تقف في طريق المصاب مما يعيق وصوله للعلاج المطلوب. ومن هذه الحواجز نذكر:

- التأثيرات الثقافية والاجتماعية والدينية
- قلة الوعي والموقف السلبي من العلوم النفسية
- الوصمة
- دور الأسرة
- البنية التحتية للخدمات الطبية والاجتماعية
- اللغة

يتوجب على المساعد إزاء هذه الحواجز القيام بما يلي:

- إبداء الرغبة بتعلم ثقافة المصاب
- الإقرار باختلافه عن ثقافة المصاب ومحدوديته في معرفة تفاصيل هذه الثقافة
- تقدير واحترام عناصر القوة في ثقافة المصاب في تعاملها مع الصدمات
- تقديم استعداده للمشاركة ببعض الطقوس الثقافية للمصاب

هناك الكثير من الملاحظات التي تناولها المختصون^١، والتي يمكن أخذها بالإعتبار عند تقديم المساعدة النفسية للناس. نذكر منها هنا مايلي:

- ينظر بعض الناس إلى تقبل الإرشاد النفسي على أنه دليل ضعف.
- يخاف بعض الناس المتضررين من أن يُفهم خطأً أو أن يُحكم عليه على أنه سيء.
- يتجنب بعض الناس التحديق في العينين خلال المحادثة.
- لا يرتاح بعض الناس للإختلاط والتلامس بين الجنسين.
- يفضل بعض الناس الذكر المتكرر لله خلال الحديث.

شريحة
٢٣-٤

١٠ منى عمرو (٢٠٠٢).

إعتبرات تقديم خدمات الصحة النفسية وسلوكيات التكيف لدى الأمريكيين العرب. في: "معالجات الصحة النفسية المناسبة ثقافياً للأمريكيين العرب: نظرة عامة." ندوة قدّمت في المؤتمر السنوي الـ ١١ للجمعية الأمريكية لعلم النفس: شيكاغو، إلينوي.

- يرحب بعض الناس بالتفسيرات الدينية للأعراض المرضية.
- يحافظ بعض الناس على درجة عالية من الخصوصية، فهو لا يرغب في الحديث عن أشياء خاصة، وينزعج إذا أرغم على ذلك.
- يعبر بعض الناس عموماً عن إنفعالاته بشكل قوي وشديد، ومن ذلك استخدام الصوت العالي.
- يعتمد بعض الناس كثيراً على التواصل غير المباشر، كاللجوء إلى الأمثال والأقوال الشعبية والسجع اللغوي للتعبير عن موقفه وحاجاته.
- يلجأ بعض الناس إلى خدمات الصحة النفسية فقط كحل أخير، ويُفضل الإستشارة التلفونية على الحضور شخصياً لمكان تقديم الإستشارة.
- حالة الفرد تنعكس على كامل الأسرة، لذلك يتجنب الظهور بالضعيف حتى لا يلحق العار بعائلته.
- يعتبر بعض الناس الأفكار المرتبطة بالشرف والعار أساسية ومحورية في حياته.
- الكرم عند بعض الناس أساسي جداً، فيجب أن تطلب منه مشاركتك حتى في كأس الماء الذي تشربه، وإلا فسيشعر بأنه غير مرحّب به.
- المصافحة والملامسة والتقبيل بين شخصين من نفس الجنس تعتبر دليل عمق الصداقة والإحترام.
- غالباً ما يستخدم بعض الناس التكرار في الحديث للتطمين لتأكيد المعلومة، ويتوقع مثل ذلك من محدّثه.

نشاط ٤ د: الاعتبارات الثقافية والدينية عند تقديم المساعدة النفسية

استخدام أسلوب العصف الذهني في هذا النشاط. أطلب من مجموعة المشاركين تقديم اقتراحات حول إعتبارات إضافية يجب أخذها بعين الإعتبار أثناء تقديم الدعم النفسي للمتضررين من الثقافات السائدة في مجتمعاتهم المحلية. دوّن الإجابات على اللوح. يمكنك أن تبدأ النقاش بطرح السؤال التالي:

- مالذي يجب عليك أخذه بعين الإعتبار، إضافة إلى القائمة السابقة، عندما تحاول مساعدة الناس في مجتمعك؟
- بعد الإنتهاء من العصف الذهني لتوليد أكبر عدد ممكن من الإعتبارات، إفتح باب المناقشة لأي اختلافات
- قد تنشأ حول الآراء، وأطلب منهم محاولة وضع الإعتبارات حسب ترتيب الأولويات.

الغرض من هذا النشاط:

- تحديد إعتبارات ثقافية إضافية لتقديم الدعم النفسي باستخدام معلومات المشاركين وخبراتهم الخاصة.
- مناقشة معمقة لمدى أهمية بعض هذه الإعتبارات وما إذا كان بعضها أكثر أهمية من الأخرى.

استعراض ومراجعة: التفكير بعمل مستقبلي

وزع على المشاركين نشرة مرجعية على شكل نسخ من شرائح العرض التي استخدمتها في هذه الوحدة. تستخدم هذه النشرة كخلاصة للنقاط الرئيسية في الجلسة وفي الوقت نفسه تستخدم كنقاط انطلاق لأية مجالات يرغب المشاركون في مناقشتها.

شجع المشاركين على توجيه أسئلة أو إبداء ملاحظات أو إعطاء تغذية راجعة. أعط المشاركين الفرصة لمتابعة النقاش بالطريقة التي يجدونها مناسبة. اطلب منهم، على سبيل المثال، الإشارة إلى بعض القضايا الرئيسية التي استفادوا بها من الجلسة، واطلب منهم تدوين بعض الأفكار لتذكيرهم بالتركيز، في أعمالهم المستقبلية، على تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي، وخاصة الإنتباه لدور الثقافة والدين في مساعدة المتضررين.

٤-٤ خلاصة

- تعتبر مشاركة الناس في أعمال جماعية لخدمة مصالح مجتمعاتهم المحلية صورة عملية وفعّالة عن التفاعل الإنساني.
- تم تعريف المجتمع المحلي بأنه مجموعة من الناس تجمعهم الهوية المشتركة، كالجغرافيا أو اللغة أو القيم والدين أو الإهتمامات والمصالح.
- المداخلة التي تتم على مستوى المجتمع المحلي قد تحقق نتائج أفضل من خلال الإستخدام الأكثر كفاءة للموارد والقدرات المحلية لدعم عملية تعافي المتضررين.
- يتعين على المتطوع عند استخدام أسلوب المجتمع المحلي تقييم الاحتياجات والموارد والمساعدة في تنفيذ المشاريع التي تلبي هذه الاحتياجات واستخدام هذه الموارد.
- مشاركة المجتمع المحلي تعني إقامة المشاريع على أساس أفكار طوّرها الناس المتضررون.
- يلعب المتطوعون دوراً حيوياً في المساعدة على تشجيع عملية العون الذاتي في المجتمعات المحلية. العناصر التالية أساسية في ذلك:
 - التعرف على القادة المحليين أو الشخصيات المؤثرة في المجتمع المحلي، وإشراكهم في العمل.
 - إيجاد إحساس بالملكية، حيث يشعر المجتمع المحلي بأنه هو الذي حدد الحاجات وإختار الخطة ويقوم بتنفيذها.
 - تحديد الموارد المتوفرة للمجتمع المحلي.
 - تعزيز الصحة النفسية العامة.
 - تعبئة الموارد.
 - تحديد خطوات عملية وضع الخطة.
 - المشاركة في اتخاذ القرارات والإجماع.
- تؤثر العوامل الثقافية في التوتر النفسي إلى درجة كبيرة، كما أنها تتأثر به.
- تشمل الثقافة وهوية الإنسان على عناصر كثيرة تعتبر هامة جداً في فهم أثر الكوارث عليه، وفي طبيعة ردة فعله عليها. ومن أهم هذه العناصر الدين والوضع الإجتماعي

والعادات والتقاليد.

■ إن ردود فعل الإنسان على الكوارث متشابهة لدى مختلف المجتمعات والثقافات حيث أنها تقوم على الوظائف الفيزيولوجية للإنسان. إلا أن بعض الأعراض والمظاهر قد تختلف كثيراً من ثقافة لأخرى، وذلك بحسب طبيعة ثقافة أو دين هذا المجتمع، وتتعلق هذه

الإختلافات بما يلي:

- العوامل الوسيطة.
- الآثار البعيدة الأمد للصدمة.
- الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية للتكيف مع الصدمة.
- دور علماء الدين في الأزمات والكوارث.

■ إعتبرات ثقافية هامة في تقديم المساعدة للمتضررين:

- هدف المساعدة هو توفير مكان آمن يشعر فيه الناجون بأن هناك من يدرك ويقبل طبيعته ما مرّوا به، وبأنه يمكنهم التعبير عن مشاعرهم وأحزانهم وغضبهم بسلام
- الإستفادة من الرصيد الكبير الذي يقدمه الدين من خلال دور أماكن العبادة كالمسجد
- والكنسية والمعبد والذي يحوز على احترام الناس والمجتمع.
- فهم الحواجز الثقافية بين المساعد والمتضرر، ومنها: التأثيرات الثقافية والاجتماعية والدينية، وقلة الوعي والموقف السلبي من العلوم النفسية؛ مما يعيق عملية تقديم المساعدة حيث أن المتضرر لا يطلبها وإذا قُدِّمت له لا يقبلها.

ذوي الاحتياجات الخاصة

يلتزم الهلال الأحمر والصليب الأحمر، بموجب التكليف المناط به، بالعناية بالناس الذين يكونون أكثر عرضة للخطر من غيرهم من سكان العالم. تشمل هذه العناية تلبية احتياجاتهم المادية والاجتماعية والنفسية. تعتمد معظم الجمعيات الوطنية للهلال الأحمر والصليب الأحمر في تقديمها لهذه العناية على توجه الإعتماد على المجتمعات المحلية، أي أن كل فرد في المجتمع المحلي له دور حيوي يقوم به ضمن البنى الاجتماعية التي ينتمي إليها. وهذا التوجه لا يستثني الأفراد الذين وقع عليهم الضرر، فأياً كانت درجة الضرر التي تعرض لها هؤلاء الأفراد، فستبقى لديهم موارد، كالمعرفة والمهارات والخبرة، يستطيعون تقديمها لدعم جهود الهلال الأحمر والصليب الأحمر في تلبية الاحتياجات المادية والنفسية والاجتماعية للمتضررين من الكوارث.

تصف هذه الوحدة التعليمية الفئات السكانية التي يُحتمل أن تكون أكثر عرضة للخطر من غيرها، فيما يتعلق باحتياجاتها النفسية وحاجتها لرعاية خاصة.

أهداف التعلم في الوحدة الخامسة:

سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:

- يحددوا ويصفوا ردود الفعل المميزة لبعض مجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة المتأثرة بالكارثة.
- يصفوا أنواع المداخلات الفعّالة لمساعدة بعض مجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة أثناء وبعد الكوارث.

شريحة

١-٥

١-٥ مجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة

من الواضح أن الخصائص المميزة لكل فئة سكانية تؤثر على طبيعة احتياجاتها وردود أفعالها. فعلى سبيل المثال، يبدو الأطفال الصغار والكهول عرضة للخطر أثناء الكوارث بطرق فريدة من نوعها، فهم سيواجهون صعوبات جسدية وانفعالية بنسبة عالية مقارنة بباقي فئات السكان بشكل عام.

قد تكون الفئات السكانية التالية، على وجه الخصوص، عرضة للخطر أثناء الكوارث:

- الأطفال
- كبار السن
- الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عقلية
- الأشخاص المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز

شريحة

٢-٥

من الواضح أن القائمة أعلاه ليست شاملة لكل الفئات السكانية ذات الاحتياجات الخاصة، فهناك فئات أخرى مثل:

- الأشخاص الذين يعانون من صعوبات جسدية أو صعوبات في النمو
- الأشخاص الذين حُرموا من أزواجهم

■ الفئات ذوي الدخل المتدني

■ الفئات ذوي المستوى الاجتماعي المتدني

ستركز هذه الوحدة التعليمية على دراسة الفئات الرئيسية الأربع المشار إليها في الشريحة (٥-٢). إلا أن الكثير من النقاط التي سيتم بحثها تعتبر نقاط عامة، ويمكن أن تنطبق على أي فئة ذات احتياجات خاصة. وعلى أية حال، فعندما تعمل مع أي فئة ذات احتياجات خاصة، فإنك بحاجة إلى أن تأخذ بعين الاعتبار النواحي الثقافية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها من العوامل المميزة لهذه الفئة عن غيرها من الفئات السكانية.

يجب عليك عندما تعمل مع سكان ليس لديك إلمام بثقافتهم أن تتزود بالمعلومات الضرورية حول ثقافتهم، وخاصة تلك التي تتعلق بطبيعة عملك كمساعد. وغالباً ما تكون هذه المعلومات متوفرة لدى أفراد آخرين في المجتمع المحلي. فلنأخذ المثال التالي: عندما تحاول مساعدة الأطفال المتضررين من كارثة في مجتمع تختلف ثقافته عن ثقافة مجتمعك، فأنت بحاجة إلى أن تسأل عن الطريقة التي يستخدمها الناس في المجتمع المتضرر للعناية بأطفالهم، وأن تتعرف على الطقوس التي يتبعونها مع أطفالهم في بعض المواقف والمناسبات الخاصة. كما أنك بحاجة إلى التعرف على الآمال التي يتطلعون إليها في المستقبل.

٥-٢ الأطفال

تتصف الكوارث عموماً بأنها تسبب القلق للذين يتعرضون لها. والقلق هو حالة نفسية تشير إلى توتر وخوف حيال شيء مستقبلي غير متوقع. إن من أكثر ما يزعج الناس لدى تعرضهم لكارثة، مثل وجودهم في منطقة تتعرض لهزة أرضية أو العيش في أجواء الإقتتال أو فقدان أحد أفراد العائلة، هو أنهم في موقف غير متوقع ولم يسبق لهم أن تعاملوا معه، فهم لا يعرفون كيف يتصرفون إزاءه، وعليه تكون ردة فعلهم تجاه الحدث هي القلق. وينطبق هذا بشكل خاص على الأطفال، فهم يتأثرون بما يحيط بهم من الكوارث لدرجة أكبر من الكبار، كما أنهم يفترضون للقدرة على التمييز بين المخاوف الحقيقية وغيرها. مع ذلك، فمن المهم التذكر أن معظم الأطفال يمكنهم التغلب على الصعوبات التي تواجههم، من خلال تقديم الدعم المناسب لهم.

يتأثر الأطفال والمراهقون إلى درجة كبيرة بالكوارث التي يتعرضون لها، وخاصة من الناحية الإنفعالية والفيزيولوجية. عندما يكون التعرض للكارثة قليل وبسيط، فإنهم غالباً ما يتمكنون من التعافي من آثارها النفسية بدون أي مشاكل إضافية. ولكن عندما يتعرض الأطفال والمرتهقون لصدمة شديدة و/أو متكررة، فقد تكون لديهم صعوبات خطيرة تسمى توتر ما بعد الصدمة (PTSD). يحدث ذلك، على وجه الخصوص، عندما تكون حياتهم عرضة للخطر (مثل التعرض لهزات أرضية أو التعرض للقصف خلال الحروب).

إن خطر تعرض الطفل لتوتر ما بعد الصدمة (PTSD) مرتبط بما يلي:

- خطورة الصدمة
- تكرار الصدمة
- مدة التعرض للصدمة
- قرب الطفل للصدمة
- شكل ردة فعل الوالدين للصدمة

شريحة

٥-٣

■ علاقة الطفل بالضحية أو الضحايا

تختلف ردود فعل الأطفال على الصدمة باختلاف نوعها، ومدى تكرارها، والوقت الذي مرَّ على حدوثها. من الممكن أن يشعر الطفل مباشرة بعد الصدمة بقلقٍ شديد أو بهيجانٍ أو بارتباكٍ. كما قد يظهر عليه الخوف الشديد، والعجز، والغضب، والحزن، والرعب، وإنكار الحدث. أما الأطفال الذين يتعرضون لصدمة متكررة فيمكن أن يتطور عندهم نوع من فقدان الحس العاطفي، وذلك كمحاولة لخد أو حجز الألم والصدمة. كما يمكن يتدنى مستوى تفاعلهم الإنفعالي مع من حولهم، أو أن يصبحوا مكتئبين ومنعزلين. سنتناول ردود الأفعال هذه بشيء من التفصيل في فقرة لاحقة.

التعرف على التوتر لدى الأطفال

لكي تتمكن من الإنتباه لظهور التوتر عند الأطفال، فمن الضروري أن تعتمد على الإستماع الجيد والملاحظة النافذة. عليك أن تستمع لما يقوله الأطفال من خلال كلامهم أو من خلال سلوكهم وتصرفاتهم. لاحظ بإنتباه لما يفعله الأطفال أثناء حديثك معهم أو أثناء لعبهم عندما يكونون لوحدهم أو عندما يلعبون مجموعات مع الآخرين. طبعاً، عليك أيضاً أن تسأل الراشدين المسؤولين عن الطفل ليساعدوك في تحديد فيما إذا كانت أعراض التوتر قد بدأت بالظهور عند الطفل. على العموم، إن النقاط التالية هامة في إدراك التوتر عند الأطفال^١:

- تحدث مع أهل الطفل، أو مع راشدين آخرين ممن يعرفون الطفل، وإسألهم! هل يتصرف الطفل بشكل مختلف عن سلوكه الإعتيادي؟ هل طرأ تغيير كبير على شخصية الطفل أو نظرته للحياة؟ هل يعتقدون أن الطفل يحتاج إلى مساعدة؟
- تحدث للطفل عن أمور الحياة اليومية ولاحظ تفاعل الطفل مع كلامك! هل يصغي لك ويفهم ما تقول؟ هل يبدو فهم الطفل لما يحدث حوله متناسباً مع عمره؟
- هل يبدو الطفل قلقاً ومشوشاً؟ هل هو غير قادر على التركيز أو الإجابة على الأسئلة؟
- قارن تصرفات الطفل مع تصرفات الأطفال الآخرين في نفس الوضع! هل هي مماثلة تقريباً لتصرفات الأطفال الآخرين؟
- راقب الطفل أثناء اللعب! هل يلعب الطفل بطريقة متناسبة مع عمره؟ هل طريقتة في اللعب تشبه طريقة الأطفال الآخرين أم أنها مختلفة؟

شريحة

٥ - ٤

الخوف والقلق	غالباً ما يخاف الأطفال من أن الحادثة ستكرر مرة ثانية. والخوف الأشد لهؤلاء الأطفال هو أنهم سيبقى لوحدهم، ويظهر هذا الخوف بأشكال متعددة، مثل: الخوف من الانفصال الدائم عن الوالدين أو الشكوى من غياب شخص عزيز عليهم، أو الخوف من الموت في سن مبكرة. تبعاً لذلك، فمن المألوف أن يصبح الأطفال أكثر ميلاً "للاتصاق" بوالديهم أو بمن يراعونهم، أو رفض العودة إلى المدرسة، أو إظهار الحذر الزائد من المحيط.
--------------	--

١ منظمة الصحة العالمية

بالتعاون مع مكتب المفوض

السامي للأمم المتحدة لشؤون

اللاجئين (١٩٩٦)، الصحة

العقلية للاجئين، منظمة

الصحة العالمية.

ردود الفعل المعتادة لدى الأطفال عند الكوارث

شريحة
٥-٥

سلوك نكوصي	قد يتصرف الأطفال، بسبب القلق والخوف، كما لو أنهم أصغر سناً مما هم عليه. فقد ينكصون لسلوكيات صغار السن، مثل: التبول الليلي اللاإرادي في الفراش، أو مص الأصابع، أو الانتحاب، أو الخوف من الغرباء.
صعوبات النوم	يُظهر الأطفال خوفهم وقلقهم، بشكل متكرر، على شكل كوابيس، أو من خلال رفضهم للنوم لوحدهم. وقد تتطور الأمور عندهم إلى درجة ظهور الخوف من الظلام، كما قد يواجهون صعوبة في الخلود للنوم أو البقاء نائمين.
ردود الفعل الجسدية	قد يعاني بعض الأطفال من آلام في المعدة أو الرأس، أو من الغثيان، أو من مشاكل في تناول الطعام، أو من أي أعراض بدنية أخرى للضيق الذي يتعرضون له، والمتمثل في الخوف أو الإحساس بالذنب أو الغضب أو الإحساس بالتعرض لمأسي لاحقة.
الاستجابة لـ "منبهات" الصدمة	يربط الطفل أحياناً بين الصدمة وبين رائحة أو صوت أو شيء أو نشاط معين تزامن مع وقوعها. تذكره هذه الأشياء بالصدمة. فعندما يتعرض لأي منها، ويتذكر الصدمة، فإن بعض الأعراض التالية تظهر عليه: القلق، أو محاولة تجاهل هذا المنبه المثير لذكرى الصدمة، أو قد تظهر عليه بعض ردود الفعل البدنية.
صعوبة التركيز والتفكير	ربما يعاني الأطفال من مختلف الأعمار من صعوبات في التركيز. يجد الكثير من الأطفال أنه من السهل أن يتشتت انتباههم، وأنهم يشعرون بشيء من التشويش والضياع. ^٢

الوحدة الخامسة

٢ دي وولف، مساعدة
الأطفال على مواجهة أحداث
تسبب الصدمة. الصليب
الأحمر الأمريكي.

مشاكل سلوكية	قد يسبب التوتر الذي يشعر به الأطفال، أثناء وبعد الكوارث وصدوماتها، إلى ظهور بعض المشاكل السلوكية، مثل: إظهار الغضب السريع، أو الثوران المفاجئ، أو بعض مظاهر سوء التصرف في البيت أو المدرسة، أو الإنعزال والابتعاد عن العائلة والأصدقاء. يصاحب هذه المشاكل السلوكية بعض الصعوبات الإنفعالية، أو والحزن والكسل ونقص أو فقدان الاهتمام في النشاط وانهماكه العقلي بأحداث المأساة.
--------------	---

ردود الفعل المعتادة حسب العمر

شريحة

٦-٥

الولادة إلى ٢ سنة	بالرغم من أن الأطفال في هذه السن لا يمتلكون الكلمات التي تصف الحدث المؤلم أو تصف مشاعرهم تجاهه، إلا أنهم يستطيعون الاحتفاظ بذكريات معينة عن المناظر والأصوات والروائح التي صاحبت ذلك الحدث. تتسم ردود فعل الأطفال الرضع للكارثة بما يلي: قد يكون أكثر من المعتاد، أو قد يبدوون سلوك التعلق والإلتصاق بمن يرعونهم، أو قد يظهرون بمظهر المنزعج أو المستسلم أو المنفعل.
ما قبل المدرسة، ٢-٥ سنوات	غالباً ما يشعر الأطفال في سن ما قبل المدرسة بالعجز وقلة الحيلة في أعقاب وقوع الأحداث والكوارث. تتجلى ردود فعلهم على الكارثة في الخوف من الانفصال عن أهلهم، والنكوص إلى سلوكيات ظهرت عليهم في مراحل سابقة من حياتهم كمص الإصبع أو التبول اللاإرادي في الفراش أو الخوف من الظلام. وفي الأسابيع التي تلي الكارثة، قد تتضمن نشاطات ولعب الطفل نواحي لها علاقة بالكارثة. وقد يعمد إلى إعادة تمثيل وقائع الكارثة بشكل متكرر.
سن المدرسة، ٦-١٠ سنوات	يملك الطفل في هذه السن للقدرة العقلية التي تمكنه من فهم القضايا الأكثر تعقيداً، مما يؤدي إلى ظهور طائفة واسعة من ردود الفعل المحتملة على الكارثة، مثل: الإحساس بالذنب، والإحساس بالفشل، أو الغضب لأنه لم يكن بالإمكان منع وقوع الكارثة، أو قد تنشأ لديه خيالات يقوم فيها بدور المتقذ. يصبح بعض الأطفال مهووسين بتفاصيل الحدث، ويودون التحدث عنه باستمرار، وقد يؤثر هذا الانشغال بالحدث على تركيز الطفل في المدرسة ويؤدي إلى ضعف أدائه.

ما قبل المراهقة
إلى فترة
المراهقة،
١١-١٨ سنة

عندما يتقدم الأطفال في العمر يبدوون بالتصرف كالراشدين الكبار، وبالتالي فإن ردود أفعالهم تجاه الكارثة تصبح أكثر شبيهاً بردود الفعل التي يبديها الكبار. على أية حال، فمن الشائع أن تظهر عليهم بعض ردود الفعل المعينة، مثل: سرعة الإنزعاج، أو رفض القواعد والأنظمة، أو بعض أشكال السلوك العدائي. كما أن بعض المراهقين قد ينخرطوا في سلوكيات خطيرة ومتهورة، كقيادة السيارات باستهتار، أو تعاطي الكحول والمخدرات. بينما قد يخاف آخرون من مغادرة بيتهم، حيث يبدو لهم العالم مكاناً خطراً وغير آمن. أما المراهقون الذين يبكون منطوين، ويعزلون أنفسهم عن العائلة والأصدقاء، فقد يكونوا عرضة للإكتئاب، بل قد يحاول بعضهم الانتحار. تستدعي ردود الأفعال هذه القيام بإجراءات فورية لتوفير المساعدة المتخصصة.

(راجع: متى تستدعي الحاجة للاستعانة بمتخصص في العناية بالأطفال؟)

مساعدة الطفل

قد يواجه الأطفال أثناء أو بعد وقوع الكارثة واحدة أو أكثر مما يلي: الانفصال عن أهليهم، أو الضياع، أو عدم اليقين، أو التوتر، أو المعاناة. والكارثة قد تتسبب في تغيير الأدوار الطبيعية التي يقوم بها الناس، كما أن الروتين اليومي يتغير لدرجة كبيرة. مما يؤدي إلى أن يفقد الأهل مصادر دخلهم، وقدرتهم على إعالة عائلاتهم، وقد يفقدون أساليبهم التقليدية في العناية بعائلاتهم وتربية أطفالهم، مما قد يعيق النمو والتطور الطبيعي لهؤلاء الأطفال.

من الممكن أن تستمر أعراض الصدمة من عدة اشهر لعدة سنوات. إن أفضل ما يمكن عمله هو منع حدوث الصدمة. لكن إذا حصلت الصدمة، يصبح التدخل المبكر ضرورياً جداً. في هذه الحالة، يصبح الدعم من الوالدين، والمدرسة، والأصدقاء مهم جداً. ويجب أن يتم التركيز على توليد الشعور بالأمان عند الطفل. قد يسمح العلاج النفسي (الفردى، والجماعي، والعائلي) للطفل في التعبير عن نفسه بالكلام، أو بالرسم، أو باللعب، أو حتى بالكتابة عن الحادث.

من الطبيعي أن يلجأ الناس للآخرين من حولهم للحصول على التوجيه حول أفضل طرق التعامل مع الموقف الذي يتعرضون له. وينطبق هذا بشكل خاص على الأطفال. فالأطفال الصغار يتطلعون على وجه الخصوص إلى والديهم وآخريين من أفراد العائلة للحصول على إشارات تتبئهم بما يجب أن يفعلوا إستجابةً للحادث. ولعل هذا هو السبب في أننا نرى الأطفال غالباً ما يتصرفون بنفس الطريقة التي يتصرف بها أهلهم. تبعاً لذلك، فإن إحدى أفضل الطرق لمساعدة الطفل على التصرف بشكل أفضل هي مساعدة الأهل أنفسهم.

شريحة

٥-٧

لتحسين الحالة العامة للأطفال، يجب مراعاة ما يلي:

<p>ساعد الطفل على استئناف حياته اليومية ونشاطاته الروتينية بأسرع ما يمكن، حيث أن ذلك يعطي الطفل إحساساً بالأمان والثقة بالنفس. شجّع العائلات على مواصلة إرسال أطفالهم للمدارس حيث أن دوامهم في المدرسة واللعب مع الأطفال الآخرين يساعدهم على الاستمرار في ممارسة حياتهم المعتادة. كما أن المعلمين قد يكونون في وضع يستطيعون معه تبين احتياجات الأطفال.</p>	<p>حافظ على نظام الحياة المألوف</p>
<p>اسمح للأطفال بأن يصبحوا أكثر اعتماداً عليك لفترة من الوقت. وهذا قد يشمل المزيد من الاتصال البدني، وعدم تركهم ينامون وحدهم، وإبقاء الإضاءة ليلاً، الخ... أعطهم فرصة للإحساس بحزنهم ثم للتعافي من التجربة التي مروا بها.</p>	<p>العناية والتدليل</p>
<p>وفّر للأطفال معلومات مناسبة عن وضعهم، وأيضاً وفّر لهم جواً يشعرون فيه بما يكفي من الأمان للتحدث عن مشاعرهم. وتذكّر أن الأطفال يعبرون عن مشاعرهم بطرق مختلفة، فبعضهم يصبح منطوياً وغير قادر على الكلام حول ما حدث، بينما آخرون سيشعرون بالحزن الشديد أو الغضب العميق بسبب ما حدث، فيما يعاني آخرون من فترات من الإنكار وعدم التصديق، فيتصرفون كما لو أن الحدث لم يقع. يكون الأطفال غالباً مشوشين حول مشاعرهم وحول الحقائق المتعلقة بما حدث أو يحدث. لذلك، فإن تبادل الحديث معهم قد يساعد في توضيح فهمهم لما حدث وفي التعرف على حقيقة مشاعرهم تجاه ذلك.</p>	<p>تحدث عما حصل</p>
<p>إذا كنت مذهولاً جداً لوهل ما يحدث، أو لاتسطيع التحدث عن الكارثة لسبب أو لآخر، فأطلب من أحد المقربين لك أو لهم أن يتكلموا مع الأطفال حول تلك الأحداث.</p>	

<p>أجب على أسئلة الطفل بصدق، واستعمل كلمات وعبارات بسيطة يمكنه فهمها. لكن إن لم تكن لديك الإجابة الصحيحة، فمن المقبول أن تخبره بأن هناك أشياء لا أحد يستطيع تفسيرها. بعض الأطفال يحتاجون إلى إيضاحات معينة بخصوص هجمات أو إعتداءات متكررة. الجواب المعقول في هذا الوضع هو: "هناك أشخاص يقومون بأعمال سيئة جداً، وهذه هي طريقتهم في التعبير عن أنفسهم." لكن طمئنتهم بأنه توجد منظمات إنسانية مثل الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر، وأشخاص طبيون مثل الأطباء والمسعفين ورجال الدين، وأن هؤلاء الناس الطبيين وتلك المنظمات الإنسانية يقومون بكل ما في وسعهم ليقدموا المساعدة والعون للضحايا وعائلاتهم.</p>	
<p>يمكن أيضاً أن يسأل أطفالك أسئلة مثل: لماذا سمح الله بهذا أن يحدث؟ أو ماذا سوف يحدث لأطفال الناس المقتولين؟ أو ماذا سوف يحدث لنا؟ يجب أولاً أن لا تستنكر عليهم هذه التساؤلات. ثم حاول أن تجيبهم بصدق وبما يتناسب مع أفهامهم.</p>	
<p>يجب أن يتم تشجيع الأطفال على التعبير عن مشاعرهم وعن ردة فعلهم تجاه الأحداث المأساوية التي تحدث من حولهم. لكل طفل طريقة متميزة في التعبير عن خوفه وفي التعبير عن تساؤلاته حول الأحداث. أما إذا كان لدى طفلك صعوبة في مناقشة الأحداث، فشجعه على رسم صور الأحداث، أو الكتابة حول مشاعره تجاهها. سوف يساعده ذلك في التقليل من مستوى الخوف والقلق الذي يعيشه. قلل مشاهدة أطفالك للتلفزيون، وخاصة الأخبار المتعلقة بالمأساة، لأن تكرار مشاهدة الأحداث يثبت الحادث في عقول الأطفال. أكد لأطفالك بأنهم في أمان وأن هناك إجراءات سوف تتم للسيطرة على تلك الحوادث.</p>	<p>وفر فرصاً للأطفال للتأثير إيجابياً على ما يحدث لهم</p>

إرشادات للوالدين عند التكلم مع الأطفال عن الحرب

شريحة

٨-٥

يواجه الوالدين تحديات كبيرة عند توضيح أحداث الحرب لأطفالهم، وبالرغم من أن هذا الحديث صعب، فهو أيضاً مهم جداً. هناك بعض المفاهيم العامة والاقتراحات التي يمكن أن تساعدك في ذلك، وتتضمن:

- إنشاء جو داعم ومفتوح لإتاحة المجال للأطفال على طرح أسئلتهم. وفي نفس الوقت، من الأفضل أن لا تجبر الأطفال على الكلام عن أشياء إلى أن يكونوا مستعدين لذلك.
- أعط الأطفال إجابات ومعلومات سليمة ومباشرة. فالأطفال عادة ما يعرفون، أو في النهاية سيعرفون، فيما إذا كنت لا تخبرهم بحقائق الأمور. ويمكن أن يؤثر ذلك على ثقتهم بك أو على مصداقيتك في المستقبل.
- استعمل كلمات ومفاهيم يستطيع أن يفهما الأطفال. حضرّ إيضاحاتك حسب عمر ولغة وتطور الطفل.
- كن جاهزاً لإعادة سرد المعلومات والإيضاحات عدة مرات. بعض المعلومات يمكن أن يكون من الصعب قبولها أو فهمها. عندما يعيد الطفل طرح السؤال عدة مرات، فهو يحاول أن يستعمل هذه الطريقة للحصول على الاطمئنان.
- أظهر كل الاهتمام بأفكار الطفل وعواطفه وردات فعله. اجعله يعرف أنك تعتبرها مهمة ومناسبة. كن مطمئناً، لكن لا تعطي وعوداً غير واقعية. من الجيد أن تعلمهم بأنهم سيكونون آمنين في بيوتهم أو في مدرستهم. لكن لا تعطمهم وعوداً بأنه لن يكون هناك هجوماً آخر بالطائرات أو الدبابات، أو أنه سوف لن يصاب شخص آخر.
- تذكر بأن الأطفال يحاولون أن يضيفوا الطابع الشخصي على المواقف. مثلاً، يمكن أن يقلقوا على الأصدقاء أو الأقارب الذين يعيشون في المخيم أو المدينة التي تعرضت للهجوم.
- ساعد الأطفال على إيجاد طريقة للتعبير فيها عن أنفسهم. بعض الأطفال يمكن أن يريدوا الكلام عن مشاعرهم، وأفكارهم أو خوفهم. ومنهم من يكون مرتاحاً أكثر في رسم الصور، واللعب بالألعاب، أو كتابة قصة أو قصيدة.
- استعمل الفرصة لتوضيح الظلم الواقع على الآخرين وعلمهم القدرة على الاحتمال والتسامح. يتعلم الأطفال من مراقبتهم لوالديهم ومدرسيهم. سوف يهتم الأطفال جداً بالطريقة التي تتفاعل أنت فيها مع أحداث الحرب. وسوف يلاحظون أي تغييرات في حياتك الروتينية مثل عدم الذهاب للعمل أو السفر. وسيتعلمون الكثير من سماع أحاديثك مع الآخرين.
- دع الأطفال يتعرفون على مشاعرك. من المقبول أن يعرفوا أنك قلق، أو مرتبك، أو منزعج ومشغول فكرياً بالأحداث الدولية أو المحلية. غالباً ما سيدرك الأطفال شيئاً عن حالتك، على أية حال، وإذا لم يعرفوا السبب لحالتك، فيمكن أن يفكروا بأنها غلطتهم، ومن المحتمل أن يقلقوا على أن شيئاً خطأ بدر منهم.
- لا تدع الأطفال يشاهدوا البرامج التلفزيونية التي تظهر صور عنيفة ومقلقة. فإعادة المناظر المخيفة لقصف الطائرات والدبابات وهدم الجرافات للبيوت يمكن أن يكون مقلقاً جداً للأطفال الصغار.
- ساعد الأطفال على إستعادة نمط حياتهم الإعتيادية، من دوام المدرسة وممارسة الرياضة والإجازات والأعياد والنشاطات الاجتماعية، فذلك له أهمية كبيرة في الشعور بالاستقرار عند الأطفال.
- لا تتحدى ردات الفعل الدفاعية اللإرادية عند الطفل. إذا ما اطمئن الطفل إلى أن الأشياء تحدث "بعيدة جداً عنه" فمن الأفضل أن لا تحاول أو تعارض هذه الافكار. فالطفل يمكن أن يحاول أن يبلغك بالطريقة التي يفكر بها حالياً لإبعاد الخوف عنه وللشعور بالأمان.

- نسق المعلومات بين البيت والمدرسة. على الوالدين أن يعرفوا النشاطات التي أعدت في المدرسة. وعلى المدرسين أن يعرفوا عن النقاشات التي حدثت في البيت وعن أي مخاوف معينة أو قلق أو أسئلة طرحها الطفل.
- الأطفال الذين تعرضوا لصدمات أو فقدان في الماضي يكون لديهم استعداد خاص لحصول ردود الأفعال الطويلة أو الشديدة للأحداث أو المآسي الحالية.
- راقب الأعراض الجسمانية مثل الصداع وآلام المعدة. فالكثير من الأطفال يعبروا عن قلقهم من خلال الآلام والأوجاع. أي زيادة في هذه الأعراض بدون وجود سبب طبي يمكن أن يكون علامة بأن الطفل يعاني من قلق أو أن الخوف يسيطر عليه.
- الأطفال الذين يكونون مشغولي الذهن بأسئلة الحرب والقتال إلى حد كبير يجب أن يتم تقييمهم بأخصائي صحة نفسية. هناك علامات أخرى يمكن أن يحتاج عندها الطفل إلى مساعدة إضافية تتضمن مشاكل النوم، والأفكار القهرية، والتخيلات، والقلق، و تكرار الخوف من الموت أو الخوف من ترك الوالدين أو الخوف من الذهاب للمدرسة. في هذه الحالات، أطلب من الطبيب أو المرشد النفسي إجراء إحالة للطفل إلى أحد أخصائيي الصحة النفسية.
- ساعد الأطفال على الخروج من مكانهم والتحدث مع الآخرين. قد يحاول بعض الأطفال كتابة رسالة إلى جريدة محلية، والبعض الآخر يريد أن يرسل أفكار معينة لمقاتلين أو للعائلات التي فقدت أفراد من أسرتهما أو أقاربها.
- دع الأطفال يكونون أطفالاً. كثير من الآباء والمدرسين يتابعون الأخبار والحوادث اليومية باهتمام شديد لكن كثير من الأطفال يريدوا فقط أن يكونوا أطفالاً. فأحياناً هم لا يريدون أن يفكروا بما حصل في العالم. هم يريدون أن يلعبوا فقط.

شريحة ٩-٥

دور المدرسين:

- ينبغي على المدرسين تقديم المساعدة والدعم الضروريين للأطفال المعرضين للآزمات والصدمات حتى يتسنى لهم التعامل معها بأسلوب صحيح، وكذا التغلب على مشاعر الخوف أو القلق أو التوتر أو العجز التي تتنبأهم.
- ينبغي على المدرس تقديم معلومات دقيقة عن الحدث الضاغظ أو الأزمة (طبيعتها، أسبابها، نتائجها)
- يجب على المدرس تعليم الأطفال كيفية التعبير عن مشاعرهم وردود فعلهم للآزمات والأحداث المأساوية.
- على المدرس تعليم الأطفال الاستجابة السوية للأحداث المأساوية.
- ينبغي على المدرس تعليم الأطفال كيفية التعامل مع انفعالات شديدة لديهم كالغضب والخوف الشديد لدى ظهورها.
- على المدرس اتاحة الفرصة للأطفال لمناقشة مشاعرهم وردود أفعالهم للأحداث الضاغطة والآزمات، وينبغي اعطاء واجبات تتناول ردود الأفعال الانفعالية والسلوكية للأطفال.
- يجب على المدرس أن يتفهم مشاعر الأطفال مثل الغضب والحزن والخوف ويستجيب لهذه المشاعر بتعاطف مع التحكم في مشاعره الخاصة.

متى تستدعي الحاجة للاستعانة بمتخصص في العناية بالأطفال؟

شريحة
١٠-٥

إذا كان لديك أي شك على الإطلاق بأن الطفل بحاجة إلى عناية متخصصة، فيجب عليك توفيرها. ويمكنك ذلك من خلال تحدث إلى المشرف المسؤول عنك أو زملائك أو أي شخص في المجتمع المحلي يعرف الطفل.

إجاً إلى مساعدة متخصصة، إذا كان الطفل يبدي أيّاً من ردود الأفعال التالية، لمدة تزيد عن شهر، في أعقاب وقوع الحدث:

نشاط مفرط	عدم القدرة على الجلوس بشكل مستقر، صعوبة التركيز، صعوبات في التعلم، وسلوكيات خطيرة
اليأس / العجز	يحس بالحزن وببكي كثيراً، لا يأكل، يرغب في البقاء في السرير، يتحدث عن وضع حد لحياته.
التفكير الدائم بالحدث	كوابيس، الابتعاد عن النشاطات الاجتماعية المعتادة أو الابتعاد عن اللعب مع الأطفال الآخرين، قلق شديد أو تجنب للموضوع عندما يتذكر الحدث بفعل منبهات الصدمة.
مشاكل جسدية	على سبيل المثال: غثيان، صداع، زيادة أو فقدان في الوزن.
تعاطي الكحول والمخدرات	

ينبغي الانتباه إلى أنه لوحظ وجود بعض الاختلافات الثقافية في الأعراض التي تظهر على الأطفال.^٦

الاعتداء الجنسي على الأطفال:

يقع الاعتداء الجنسي على الأطفال عندما يتم استخدام الطفل لأغراض جنسية من قبل شخص بالغ أو مراهق. وكذلك يتضمن الاعتداء الجنسي على الأطفال تعريضهم لأي نشاط أو سلوك جنسي. إنه يعتبر خيانة للثقة وإساءة استخدام للقوة أو النفوذ ضد الطفل.

يجري الاعتداء على الأطفال جنسياً في جميع أنحاء العالم، إلا أن الأطفال الذين لديهم إعاقات عقلية أو جسدية، وكذلك الأطفال المعزولين والبعيدين عن عائلاتهم، يتعرضون بشكل أكبر لمخاطر التعرض للإساءة الجنسية. فالأطفال أكثر عرضة للاعتداء الجنسي لأنهم أضعف من حيث القوة والنفوذ، كما أنهم أكثر سذاجة، فيما تتوفر لدى

شريحة
١١-٥

^٦ أليث (٢٠٠٠) تحديات جسدية ونفسية وعاطفية عند التعامل مع أطفال مهجرين، دائرة حماية الأطفال، مقر نيويورك، اليونيسف.

المراهقين أو البالغين فرص عديدة للاعتداء على الأطفال بسبب قوة نفوذهم على الأطفال.

تتأثر ردود فعل الأطفال على الاعتداءات الجنسية حسب السن والجنس والبيئة الثقافية. إلا أنه من الشائع أن يقوموا بتمثيل تصرفات الراشدين الجنسية أو التحدث عنها، وقد يُبدوا مخاوف مفاجئة أو عدم الثقة بالذكور أو الإناث أو بعض الأماكن المعينة، كما قد تظهر عليهم بعض الأعراض الجسمية أو قد يتم تشخيصهم بأمراض منقولة جنسياً. ويميل ضحايا الاعتداء الجنسي من الأطفال للإحساس بالذنب، منذ سن مبكرة، بسبب ما حدث لهم، وبالتالي يملؤهم الإحساس بالخزي، الذي قد يفسر بعض سلوكيات إيذاء النفس، التي تلاحظ لدى المراهقين الذين يتعرضون لاعتداءات جنسية^٧.

إذا كنت تعتقد أن لديك أساساً معقولاً للاشتباه بأن طفلاً يتعرض لاعتداء جنسي، فعليك إبلاغ قلقك هذا لمسؤول الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر، وكذلك لمؤسسة رعاية الأطفال أو دائرة الخدمات الاجتماعية أو دائرة الشرطة في مجتمعك المحلي. لمزيد من المعلومات راجع ميثاق حقوق الطفل^٨، حيث تلزم المادة ١٩ منه الحكومات بحماية الأطفال من جميع أشكال العنف الجسدي أو العقلي بما في ذلك الاعتداءات الجنسية.

نقطة نقاش

يتعين على المساعدين أن يكونوا مستعدين لردود فعلهم الانفعالية عند دعم الأطفال الذين يواجهون أزمة، وأن يكونوا على وعي بأن ردود الفعل هذه تعتبر حالة طبيعية تماماً. إن الوجود بالقرب من أشخاص يمرون بأزمة حرجة يسبب غالباً الشعور بالحزن والغضب والعجز والخوف. وهي مشاعر موازية لتلك التي يشعر بها المتأثرون الفعليون بالأزمة. ينطبق هذا بشكل خاص عند مساعدة الأطفال، نظراً لضعف وضعهم. شارك الآخرين في المجموعة أي خبرات مباشرة لك حول هذا الموضوع، وناقش كيف أن رؤية الأطفال المتألمين يؤثر على المساعدين.

٣-٥ المَسْنُون

شريحة

١٢-٥

يصبح المسنون عرضة للأخطار بشكل خاص خلال الأحداث الخطيرة وبعد وقوعها مباشرة. فهم الفئة الأكثر احتمالاً للمعاناة من إعاقات بدنية، وقد يكونون يعيشون لوحدهم ويفتقرون إلى المساعدة والموارد الأخرى. إضافة لذلك، فقد يتعين عليهم مواجهة صدمة فقدان كل ما حققوه في حياتهم من بيت وعائلة وعمل وأمن.

^٧ دي وولف

^٨ اليونيسف (١٩٨٩) ميثاق

حقوق الطفل.

ردود الفعل المعتادة لدى المسنين:

شريحة

١٣-٥

- ذكريات متزايدة حول الماضي والأصدقاء، والرغبة في إستعادة الاتصال بهم.
- زيادة الاعتماد على العائلة ورفض المساعدة من السلطات.
- الخوف من الموت عند البعض والرغبة فيه عند آخرين.
- نظرة كئيبة للمستقبل (لن تعود الأمور كما كانت عليه).
- الانتكاس (عودة مؤقتة بشكل عام لحالة أسوأ عادةً).
- الإحساس بخسارات متعددة (شخصية، مادية، كرامة، الأمل في المستقبل).
- التشوش بسبب انقطاع الروتين المعتاد.
- اللجوء إلى الإنكار كرد فعل دفاعي طبيعي.
- الاستجابة المباشرة تكون الخوف، لكنها متبوعة بالغضب والإحباط عند عدم السيطرة على وضع ما.
- صعوبات في التركيز والتواصل.
- استجابات فيزيولوجية (وبخاصة، اضطرابات النوم والشهية للطعام)^{٩، ١٠}.

مساعدة شخص مُسن:

شريحة

١٤-٥

من الضروري التأكد من أن كبار السن يمكنهم الوصول إلى خدمات الدعم والمساعدة المتوفرة لبقية السكان، وأنهم ليسوا معزولين. ينطبق هذا بشكل خاص على كبار السن المهمشين في مجتمعاتهم المحلية، ويواجهون صعوبات أكثر من غيرهم من كبار السن في أعقاب وقوع الكارثة. أما عن دور كبار السن، فبإمكانهم، في حالات التهجير مثلاً، توفير إحساس بالاستمرارية والثقافة والتاريخ، مما قد يساعد المجموعات المهجرة على الاحتفاظ بهويتها وتماسك مجتمعها المحلي.

تساعد النشاطات التالية على تعزيز آليات التكيف لدى كبار السن:

شريحة

١٥-٥

تأمين الارتباطات والعلاقات	دعهم يحددون الأشخاص الذين يريدون أن يكونوا بالقرب من. لا تفترض مسبقاً أنهم يريدون أن يكونوا بالقرب من أحد أفراد عائلتهم.
الأمن والسلامة	قم بتأمين بيئة تضمن سلامتهم، ولكن احترم رغبات الشخص المسن إذا أراد البقاء في بيته.
تحدث عن الحدث الذي وقع	لا تتأثر ردود الفعل والأفكار والانفعالات بالحدث الخطير الذي وقع فقط، ولكن بذكريات الماضي أيضاً. أعطِ مجالاً مكانياً وزمنياً للحديث عن الماضي حيث سيوفر هذا الثقة والقوة في التعامل مع الهموم الحالية.

٩ آراي كوهين (٢٠٠٠)

خدمات الصحة العقلية في الكوارث: دليل المدرس، منظمة الصحة الأمريكية.

١٠ آراي كوهين (٢٠٠٠)

خدمات الصحة العقلية في الكوارث: دليل العاملين في الخدمات الإنسانية منظمة الصحة الأمريكية.

انتبه للفروق الثقافية	قد تكون لدى كبار السن خلفيات ثقافية وتقليدية مختلفة، والخدمات التي تناسب الأغلبية قد لا تكون مناسبة لكل مجموعة أقلية.
المعلومات	تعطي المعلومات الحقيقية حول ما حدث وما يحتمل أن يحدث (من سيساعد الشخص المسن، وأين سيقوم في الليل، الخ) إحساساً بالأمن والثقة. وقد تستدعي الحاجة تكرار المعلومات عدة مرات.
أعدّ الروتين المعتاد بأسرع ما يمكن	الروتين الطبيعي ومريح.
طمأنة المسنين حول ردود الفعل الطبيعية	مما يبعث على الطمأنينة أن يخبرك أحد بأن صعوبات التركيز وصعوبات التواصل والشكوى الجسدية، وغيرها، هي أمور متوقعة في أعقاب حدث خطير.
كن داعماً وإعمل على بناء الثقة	يستطيع المسنون بصورة طبيعية المساهمة في أمور كثيرة ويمكن تشجيعهم على استخدام قوتهم وقدراتهم في ذات الوقت حفاظاً على كرامتهم.
وفر فرصاً للمسنين للإحساس بأنهم مفيدون ولهم قيمة ^{١١ ١٢}	

٥-٤ الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية

يعمل معظم الذين يعانون من أمراض عقلية على أحسن وجه تحت ظروف تحفيز منخفضة إلى معتدلة، وفي نظام ثابت، ودرجة توقع عالية. الأحداث الخطيرة تتميز بخواص معاكسة تماماً، وقد يحتاج الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية لمساعدة خاصة. ورغم أن عدد الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية سيكون قليلاً في الغالب، إلا أن مساعدتهم تتطلب تعامل وعناية مهاريين، بالإضافة إلى فهم دقيق لخصوصية ضعفهم.

شريحة

١٦-٥

متى تستدعي الحاجة للإستعانة بمختص الصحة العقلية والنفسية؟

ينبغي القيام بملاحظة دقيقة للأشخاص الذين يتصرفون بطريقة لا تتناسب مع الموقف الذي هم فيه. والقاعدة الأساسية هي إنشاء علاقة متواصلة مع الخدمات الصحية المتوفرة، حيث أن المعرفة والمهارات المطلوبة للتعامل مع المصابين بالأمراض العقلية والعناية بهم بشكل مناسب تتطلب تدريباً خاصاً. إضافة لذلك فإن عدداً من هؤلاء الناس يعتمدون على عقاقير تستخدم في علاج الأمراض النفسية.

شريحة

١٧-٥

١١ كوهين - دليل المدرس.

١٢ كوهين - دليل العاملين

في الخدمات الإنسانية

يصعب على متطوعي الهلال الأحمر والصليب الأحمر التعامل مع الحالات النفسية الشديدة التالية، ولذلك يجب السعي للاستعانة بالخبرات الصحية المتخصصة:

- الاكتئاب الذي يستمر لمدة تزيد عن أسبوعين والمصحوب بنزعة لمحاولة الانتحار.
- اضطرابات عقلية كالهلوسة (السمعية أو البصرية) والأوهام.
- انفعالات قوية أخرى تتعدى قدرة المتطوعين والأقارب على التعامل معها مثل الغضب
- والتصرفات العدوانية والخوف الشديد والقلق، الخ.

٥-٥ الأشخاص المصابون بـ HIV/AIDS

يشكل الأشخاص المصابون بـ HIV/AIDS تحدياً خاصاً حيث أن الأوهام وسوء الفهم حول طبيعة العدوى بهذا المرض تجعل الناس المحيطين بهم قلقين دون مبرر، مما قد يجعل هؤلاء المصابون ضحايا في المجتمع المحلي.

لقد تزايد الاهتمام بانتقال المرض كنتيجة لكون الإيدز (فيروس نقص المناعة المكتسبة) قد أصبح وباءً. إن ما يسبب الإيدز هو فيروس نقص المناعة البشرية HIV وهو يضعف النظام المناعي للجسم، وقد يؤدي إلى عدوى مميتة. ومن الممكن أن يحمل الناس فيروس HIV لأكثر من ثمان سنوات من دون أن يتطور إلى الإيدز، لكن خلال تلك الفترة من الممكن أن ينقلوا العدوى للآخرين.

شريحة
١٨-٥

إن خطورة الإصابة بهذا المرض المعدي هي أقل بكثير مما يعتقد العديد من الناس. ويلعب متطوعو الهلال الأحمر والصليب الأحمر دوراً هاماً في تثقيف الناس لتقليل الخوف من العدوى ولنشر المعلومات الصحيحة عن كيفية انتقال HIV/AIDS أي:

- عن طريق الدم ومنتجات الدم وسوائل الجسم الأخرى والأعضاء المزروعة التي تحتوي على الفيروس.
- من أم مصابة بالفيروس إلى الجنين خلال فترة الحمل أو الولادة أو الرضاعة.
- عن طريق اتصال جنسي دون وقاية مع شخص مصاب بـ HIV (من رجل إلى امرأة، أو امرأة إلى رجل، أو رجل إلى رجل).

لا ينتقل HIV بالملامسة أو العناق أو المصافحة أو من رذاذ السعال أو العطس أو الطعام أو الماء أو مقاعد المراحيض أو المشاركة في اللباس أو الفراش (راجع الإرشادات حول الإسعاف الأولي وHIV/AIDS الصادرة عن جمعيات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ٢٠٠١).

العناية بالأشخاص المصابين بـ HIV/AIDS

شريحة

١٩-٥

طور نوعاً من الألفة والثقة عن طريق طرح التحية على الأشخاص المصابين بـ HIV/AIDS وعلى أقاربهم بطريقة مهذبة وصادقة وودية.	قدم نفسك وبين لهم الهدف من وجودك هناك. إبدأ الحديث بتناول مواضيع عامة قبل الدخول في القضايا الشخصية.
تعامل مع المشاكل الانفعالية طبقاً للمبادئ التالية:	أعطهم دعماً معنوياً بإبداء تعاطفك الصادق ومحبتك واهتمامك. استمع باهتمام، وقرّ طمأنينة حول سرية المعلومات الشخصية للمريض. لا تلق باللوم أو تعطِ النصائح التي لم يطلبها أحد. ساعد الأشخاص المتأثرين على تحديد الخيارات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة.
اعمل مع أفراد العائلة وشجعهم على تقبل ومساندة الفرد المصاب	وقرّ المعلومات حول الموارد الممكنة للمساعدة، مثل الخدمات الطبية ومجموعات الدعم في المجتمع المحلي.

نشاط ٥ أ: احتياجات خاصة

استخدم أسلوب المجموعات الصغيرة. اطرح على المجموعات المواقف التالية، وأطلب منهم القيام بنشاط تمثيل الأدوار التالية. ينبغي على كل مجموعة أن تختار سيناريو له علاقة قدر الإمكان بنشاطات جمعية الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر في منطقتهم.

- عائلة تضم طفلين أحدهما عمره ٦ سنوات والآخر ١٢ سنة وقد فقدت منزلها نتيجة وقوع هزة أرضية وتعيش الآن في مأوى مؤقت.
- أرملة انتقلت للعيش مع ابنها وزوجة ابنها بعد أن داهم فيضان بيتها.
- امرأة حامل اكتشفت أنها حامل لـ HIV.
- رجل يعاني من صعوبات في التعلم وقد عاد للعيش في مجتمعه المحلي بعد أن قضى وقتاً في مؤسسة ما.

أطلب من كل مجموعة تقديم بعض النقاط الرئيسية حول الطريقة التي يستطيع من خلالها الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر التعامل بشكل مناسب مع هذه الحالات وكتابة بعض التوصيات حول الإجراءات التي يجب اتخاذها.

أعط فترة ٢٠ دقيقة تقريباً لهذا النشاط

الغرض من هذا النشاط:

- بحث وتقييم الاحتياجات الخاصة ووضع توصيات حول الإجراءات التي يجب اتخاذها.

نقطة للنقاش

أطلب من مندوب كل مجموعة تلخيص التوصيات التي تم التوصل إليها، وقم بمناقشة النقاط الرئيسية. وعلى وجه الخصوص، وجه المشاركين بما يضمن تعزيز الأفكار المتعلقة بالتواصل الجيد ومشاركة المجتمع المحلي وردود أفعال بعض المجموعات والمبدأ الرئيسي المتعلق بالدعم النفسي.

مراجعة واستعراض: التفكير بعمل مستقبلي

وزع على المشاركين نشرة مرجعية على شكل نسخ مصغرة من شرائح العرض التي استخدمتها في هذه الوحدة. تُستخدم هذه النشرة كخلاصة للنقاط الرئيسية في الجلسة وفي الوقت نفسه تستخدم كنقاط انطلاق لأية مجالات يرغب المشاركون في مناقشتها.

شجع المشاركين على توجيه أسئلة أو إبداء ملاحظات أو إعطاء تغذية راجعة.

أعط المشاركين الفرصة لمتابعة النقاش بالطريقة التي يجدونها مناسبة. أطلب منهم، على سبيل المثال، الإشارة إلى بعض القضايا الرئيسية التي استفادوا منها في الجلسة، وأطلب منهم تدوين بعض الأفكار لتذكيرهم بالمجموعات ذات الاحتياجات الخاصة وكيف يمكنهم العمل معها مستقبلاً.

٦-٥ الخلاصة

- هناك مجموعات معينة من الناس المتأثرين بأحداث خطيرة قد يكونون عرضة للخطر، خاصة فيما يتعلق بالحاجات النفسية. والمجموعات التالية معرضة عموماً لخطر أكبر:
 - الأطفال
 - الأشخاص المسنون
 - الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية
 - الأشخاص المصابون بـ HIV/AIDS
- هناك مجموعات أخرى ذات احتياجات خاصة، إلا أن الكثير من النقاط التي سيتم بحثها بالنسبة للمجموعات الأربعة السابقة تعتبر نقاط عامة، ويمكن أن تنطبق على أي فئة ذات احتياجات خاصة.
- الأطفال في الغالب أكثر عرضة للخطر من الأشخاص البالغين ولكن معظم الأطفال يستطيعون تجاوز الأوضاع السيئة إذا وجدوا دعماً ملائماً. لمعرفة حالات التوتر لدى الأطفال استمع إلى ما يقولون ولاحظ تصرفاتهم.
- ردود فعل الأطفال على الكوارث تختلف باختلاف أعمارهم. فالأطفال الرضع قد يكون أكثر من المعتاد. والأطفال في سن ما قبل المدرسة قد يعودون للتصرف بطريقة الأطفال الرضع. والأطفال في سن المدرسة قد يفتقرون للقدرة على التركيز. أما الأطفال المراهقون فقد يتصرفون بطريقة أقرب إلى تصرفات الكبار.
- غالباً ما تتضمن مساعدة الأطفال مساعدة أهلهم، حيث أن الأطفال يسترشدون عادة برود



- أفعال أفراد عائلاتهم. إضافة لذلك فمن المهم المحافظة قدر الإمكان على الروتين المعتاد وتدليل الأطفال والتحدث إليهم حول الحادثة والسعي لإيجاد فرص للأطفال تمكنهم من التأثير الإيجابي على ما يحدث لهم.
- على الوالدين مراعاة مجموعة من الملاحظات أثناء حديثهم عن الحرب مع أطفالهم.
- للمعلمين دور هام وفعال في تكيف الطفل مع الأزمات.
- أطلب مساعدة متخصصة للعناية بالأطفال في الحالات التالية:
 - النشاط الزائد
 - الإحساس باليأس/العجز
 - التفكير الدائم بالحادثة
 - مشاكل جسدية
 - مشاكل تتعلق بتعاطي الكحول أو المخدرات
- قد يكون الأطفال عرضة للاعتداءات الجنسية. وسيبدون ردود فعل شائعة مثل الخوف أو فقدان الثقة في الذكور أو الإناث أو بعض الأماكن المعينة. يجب الإبلاغ عن أي اشتباه بوجود اعتداءات جنسية إلى المشرف في الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر، وإلى مؤسسة رعاية الأطفال أو مؤسسة الخدمة الاجتماعية أو دائرة الشرطة في المجتمع المحلي.
- يكون كبار السن أكثر عرضة للخطر بشكل خاص خلال وبعد وقوع أحداث حرجة ويجب التركيز على الإجراءات التي تهدف إلى إعادة الثقة والإحساس بالكرامة.
- قد يحتاج الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية لمساعدة خاصة تتم بعناية ومهارة. ينبغي السعي لاستشارة الخبراء المختصين في حالة ظهور المشاكل الانفعالية الحادة التالية:
 - الاكتئاب لفترات طويلة مع ميل لمحاولة الانتحار.
 - اضطرابات عقلية مثل الهلوسة.
 - انفعالات قوية مثل الغضب والخوف.
- يشكل الناس المصابون بـ HIV/AIDS تحدياً نظراً للخوف وسوء الفهم حول طريقة انتقال الفيروس. يتعين على المتطوعين نشر المعلومات الصحيحة حول انتقال المرض
- إضافة للعناية بالمصابين.
 - يتعين على المتطوع للعناية بالمصابين بـ HIV/AIDS ما يلي:
 - تطوير الألفة والثقة مع المصابين وعائلاتهم على السواء.
 - التعامل مع المشاكل الانفعالية باستخدام أساليب التواصل الداعم.
 - العمل مع أفراد العائلة لتشجيعهم على دعم الفرد المصاب.

مساعدة المساعد

أصبح من المعترف به الآن، ومنذ عدة سنوات، أنه لا يمكن لبرامج الدعم أن تركز فقط على المتضررين. فالأشخاص الذين يقدمون المساعدة، وغيرهم ممن يتعرض للتوتر الانفعالي، يمكن أن يتعرضوا لحالة من الأزمة نتيجة لعملهم. ينطبق هذا بشكل خاص على مقدمي المساعدات من الشباب ومن ليس لديهم خبرة في هذا المجال. تنطوي هذه الحقائق على مضامين هامة بالنسبة لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر حيث أن جزءاً كبيراً من المتطوعين هم من الشباب.

يتضمن الدور البطولي التقليدي لمن يقدمون المساعدة توقعات بأنهم غير أنانيين ولا يعرفون التعب وأنهم على نحو ما، أشخاص غير عاديين (خارقين). إلا أنهم يتأثرون أيضاً بالعمل الذي يقومون به. فغالباً ما يترك متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر أعمالهم وهم يشعرون بأنهم لم يفعلوا ما فيه الكفاية، حيث أن الاحتياجات في معظم الأحوال كبيرة جداً، لدرجة أنها تتجاوز قدراتهم. فقد يتأثر المتطوع لسماع القصص المؤلمة التي يرويها الناجون من الكوارث، كما قد يشعر متطوعو الإسعافات الأولية بالذنب في حالة وفاة مريض، وأيضاً فالتطوعون لمساعدة مرضى HIV/AIDS يشعرون باليأس وهم يواجهون دورة الموت المتكررة. كما أنه ليس من غير المألوف أن تنتقل العدوى للمتطوعين، ويتعين عليهم عندئذ التكيف مع مخاوفهم من الموت ومن تردي حالتهم، فيما هم يساعدون الآخرين.

شريحة
١-٦

تركز هذه الوحدة التدريبية على الطرق التي يستطيع بواسطتها المساعدون من دعم أنفسهم ودعم زملائهم عن طريق التعرف على علامات التوتر والاحتراق النفسي وتعلم الوسائل التي قد تساعد على تخفيف أو منع ردود الفعل الانفعالية الحادة. وفي حين أن هذه الوسائل ليست موجهة بشكل محدد لمدراء البرامج فإنها تُظهر الدور الذي يلعبه المدراء في إيجاد والمحافظة على بيئة عمل داعمة عندما تكون هناك حاجة لدعم ومساندة مقدمي المساعدات أنفسهم.

أهداف التعلم في الوحدة السادسة:

سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:

- يصفوا طبيعة تأثير المساعدين بردود أفعالهم على التوتر.
- يعطوا تفاصيل عن العلامات التحذيرية للتوتر لدى المساعدين.
- يصفوا كيفية تقديم الدعم النفسي للمساعدين.
- يعطوا تفاصيل حول كيف يستطيع المساعدون مساعدة أنفسهم بأنفسهم.

شريحة
٢-٦

٦-١ التوتر في حياة المساعد

يعتبر التوتر جزءاً من النشاطات التي يقوم بها الصليب الأحمر والهلال الأحمر. فبالإضافة إلى توترات العمل المعتادة، هناك تحدياً يتمثل في الأوضاع التالية:

- أن يكون العاملون جزءاً من الأزمة العامة القائمة.
- التعرض المتكرر لتجارب مروعة، كالتعامل مع جثث الموتى والمصابين بجروح متعددة والانفعالات القوية والقصص المؤلمة للناس المتأثرين بالكارثة.
- القيام بأعمال صعبة أو مرهقة أو خطيرة جسدياً.
- الافتقار للنوم والإحساس بتعب مزمن نظراً لمتطلبات العمل.
- مواجهة الإحساس بالعجز عن عمل ما فيه الكفاية.
- الإحساس بالذنب فيما يتعلق بالقدرة على الوصول للطعام والمأوى أو المواد الأخرى.
- مواجهة مآزق معنوية وأخلاقية.
- التعرض للغضب والجحود الواضح من جانب بعض الناس المتضررين.
- الانفصال عن النظام الداعم لك في بيئتك الأصلية.
- الشعور بالإحباط نتيجة لسياسات وقرارات المسؤولين في المنظمات.

شريحة

٣-٦

يتعرض المساعدون، من خلال رغبتهم في مساعدة الناجين على تلبية احتياجاتهم، إلى درجة غير عادية من المطالب الشخصية. هناك حاجة ماسة لدراسة ومعالجة الكثير من المشاعر المرتبطة بعملية تقديم الخدمات، كالإسعافات الأولية، والتواجد قريباً من مركز الحدث المؤلم، والتعامل مع المتوترين انفعالياً والجرحى جسدياً. أثناء الأزمات والكوارث، غالباً ما يعتبر الاهتمام بأحوال ومشاكل المساعدين ثانوياً. ولكن بعد انتهاء الأزمة على المساعدين أن لا يترددوا من الاستفادة من مساعدة ودعم الآخرين لهم.

يكون المساعدون على الأغلب غير مهيين بما فيه الكفاية لردود أفعالهم الانفعالية حول تجاربهم في تقديم العناية والإغاثة للآخرين. إلا أنه من الممكن مساعدتهم على عدة مستويات رئيسية للتقليل من احتمال أن تتطور لديهم بعض المشاكل التي تتعلق بالتوتر. تتكون المداخلة بشكل رئيسي من تقديم معلومات جيدة وموثوقة عن التوتر وطرق التكيف مع ردود الفعل الانفعالية في المواقف الصعبة. تساعد هذه المعلومات على تثقيف وإعداد مقدمي المساعدات لينتبهوا لردود أفعالهم حال حدوثها، كما توفر هذه المعلومات خيارات عملية يمكنهم استخدامها للعناية بأنفسهم ولدعم ومساندة رفاقهم. أما إذا تركت عوامل التوتر هذه دون مواجهة فقد تؤثر على سلامة المساعدين أنفسهم وستؤدي إلى تدني نوعية الأعمال التي يقومون بها. تبعاً لذلك، فإن العناية بالنفس شرط أساسي لمساعدة الآخرين بطريقة فعالة، بالإضافة إلى أنها وسيلة للمحافظة على لياقة الفرد للاستمرار بالقيام بدوره بنجاح^١.

٦-٢ ما هو الاحتراق النفسي؟

يحدث الاحتراق النفسي Psychological Burnout كنتيجة طبيعية للضغوط التي يتعرض لها الفرد من خلال تفاعله مع الحياة. ولكنه أي الاحتراق

شريحة

٤-٦

^١ سيمنسون وجي لو (٢٠٠٢): قيمة الدعم الإنساني عندما تكون الحياة مؤلمة. ورقة عمل تمهيدية عن الإسعافات الأولية والدعم النفسي، الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

النفسي لا يحدث فجأة، بل بشكل تدريجي وببطء، وعبر فترة زمنية طويلة. للاحتراق النفسي بعض الأعراض المميزة، وتشمل النواحي البدنية والعقلية والنفسية والاجتماعية. وسيتم تناول هذه الأعراض بشيء من التفصيل في الفقرة التالية: (٦-٣: علامات تحذيرية للاحتراق النفسي).

تعريف الاحتراق النفسي يشمل مجموعة من أهم أعراضه، وأحد أهم التعريفات للاحتراق هو تعريف ماسلاك: "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني." من السهل الخلط بين مفهومَي الاحتراق النفسي والضغط النفسية بسبب التداخل في التعريف بين المصطلحين. إلا أنه يمكن التفريق بين هذين المصطلحين، من خلال الانتباه إلى الخصائص الثلاثة التالية:

- يحدث الاحتراق النفسي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.
- يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.
- يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.

هناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، ومنها:

- | | |
|-------|-------------------------|
| شريحة | ■ ضغط العمل |
| ٥-٦ | ■ محدودية صلاحيات العمل |
| | ■ قلة التعزيز الإيجابي |
| | ■ انعدام الاجتماعية |
| | ■ عدم الانصاف والعدل |
| | ■ صراع القيم |

٦-٣ علامات تحذيرية للاحتراق النفسي

قد يحدث الاحتراق النفسي بعد البقاء لفترة طويلة في القيام بعمل ما. وهذا يعني أن عوامل التوتر قد استفحلت، وأن مقدمي المساعدات لم يعد بوسعهم فصل أنفسهم عن الحالة القائمة. يستفيد مقدمو المساعدات من دراسة وفهم الاحتراق النفسي، حيث سيستطيعون التعرف على علاماته التحذيرية عندهم أو عند من يعملون مع.

نشاط ٦ أ: علامات الاحتراق النفسي

استخدم أسلوب مجموعات النقاش الصغيرة (٣ أو ٤ أشخاص). أطلب من المشاركين طرح تجاربهم ومحاولة تحديد علامات الاحتراق النفسي لديهم هم أنفسهم ولدى الآخرين. خصص حوالي ١٠ دقائق لوضع قائمة بهذه الدلائل، ثم عد إلى المجموعة الرئيسية للمشاركة في النقاط الواردة في القائمة، وإضافة أي من الأعراض المبينة أدناه إن لم تكن موجودة في قوائم المشاركين.

الغرض من هذا النشاط:

الاستفادة من تجارب ومعلومات المشاركين للوصول إلى فهم أعمق لتحديد والتعرف على الاحتراق النفسي.

ربما يكون المشاركون قد اكتشفوا النقاط التالية ضمن الأعراض التي تمت مناقشتها:

- مثاليات مجروحة (الإحباط)
- السخرية
- الإحساس بعدم التقدير من قبل المنظمة
- فقدان الحافز
- مبالغة في الاعتداد بالنفس
- تصرفات بطولية ولكن متهورة
- إهمال متطلبات السلامة الشخصية والاحتياجات البدنية (عدم الحاجة إلى فترات استراحة، عدم النوم، الخ)
- عدم الثقة بالزملاء والمسؤولين
- تصرفات غير مقبولة اجتماعياً
- التعب المفرط
- عدم القدرة على التركيز
- ظهور أعراض لبعض الأمراض
- صعوبات في النوم
- عدم الفعالية
- تناول الكحول أو السجائر أو المخدرات

شريحة

٦-٦

يجب على من يقدمون المساعدات، أثناء الإعداد للقيام بواجباتهم، أن يضعوا لأنفسهم توقعات معقولة لما يمكن أن يحققوه في عملهم. يجب عليهم أن يدركوا أنهم لا يستطيعون تجنب التأثير بالعمل، وقد يحتاجون لمساعدة آخرين بعد الانتهاء من عملهم لمراجعة ما مروا به، ومساعدتهم في تحليل ردود أفعالهم. يجب على من يقدمون المساعدات ومدرائهم والمنظمة التابعين لها، إدراك واحترام الحدود القصوى للقدرات على الصعيدين الإنساني والعملي. إن من مسؤولية جميع المعنيين معاملة بعضهم البعض باحترام ومودة لكي ينجحوا جميعاً في حماية بعضهم البعض من التعرض للاحتراق النفسي.^٢

^٢ سيمنسون و لو

٦-٤ العناية بالاحتياجات النفسية للمساعد

تتشابه احتياجات مقدمي المساعدات تماماً مع احتياجات المتضررين بشكل مباشر من الكارثة. ويعتبر إيجاد بيئة داعمة أحد العوامل العديدة الهامة للحد من الآثار السلبية للتوتر. ويمكن توفير هذه البيئة الداعمة من خلال مراعاة مايلي:

- توفير التوجيه والدعم من قبل المدراء والزملاء على أساس يومي أو حالاً بعد وقوع الحدث.
- وجود ثقافة عامة داخل المنظمة تقوم على الحوار المفتوح والمشاركة في بحث المشاكل دون خوف من العواقب.
- المحافظة على أن تكون الاجتماعات منتظمة ومتكررة، وأن تضم جميع الموظفين وتعزز الإحساس بالانتماء لفريق العمل.
- احترام مبدأ السرية يعني أن بوسع الجميع الاعتراف بالتوتر والبحث عن مساعدة.
- خلق أجواء تجعل الاجتماع واللقاءات بعد وقوع حدث خطير أمر طبيعي وروتيني. مثلاً: نظام دعم الأقران.

شريحة

٧-٦

إن عملية مشاركة الآخرين لخبرات العمل تساعد في بناء فريق العمل، كما وتساعد في منع المشاكل النفسية. أما ردود الأفعال التي لا يتم مواجهتها ومعالجتها، فقد تؤدي إلى أزمة، في حين أن مشاركة الآخرين للصعوبات التي يتعرض لها أحد أفراد الفريق تحد من حالات سوء الفهم والتشويه والتفسيرات الخاطئة. إن البيئة الداعمة، التي لا تسمح فقط بالحديث عن ردود الفعل الانفعالية وحدود إمكانيات الأشخاص، لا بل وتشجع على ذلك، تضمن نوعية وكفاءة نشاطات المساعدين وسلامتهم العامة.

نقطة للنقاش

أطلب من المجموعة التعقيب على النقاط أعلاه، ومناقشة قدراتهم على النجاح في حالات عمل معينة معروفة. وما هي العوائق التي قد تحول دون ذلك، وكيف يمكن التغلب عليها.

٦-٥ تقنيات العون الذاتي^٣

لقد تم تحديد عدد من تقنيات العون الذاتي، ومن ضمنها:

شريحة

٨-٦

تذكر أن ردود فعلك طبيعية ولا يمكن تجنبها	من المفيد التعبير عن مشاعر الخوف والمشاعر الغريبة
كن منبهاً لحالة التوتر لديك وحاول الاسترخاء	تنفس ببطء وأرخ عضلاتك
تحدث لأحد تراتح إليه. صف له أفكارك ومشاعرك أثناء وقوع الحادثة	تستطيع بهذه الطريقة معالجة خبراتك غير السارة عندما تتحدث عنها
قم بالرسم أو الكتابة أو الرياضة. ابحث عن متنفس صحي	أحياناً يكون من الأسهل أن تعبر عن مشاعرك بالعمل بدلاً من الكلام
استمع لما يقوله الأشخاص القريبون منك وفكر بالحدث الذي وقع	لقد أثر عليهم الحدث أيضاً. وقد يشاركونك في رؤية أعمق للأمر بطريقة تفيدك
اعتنِ بنفسك عناية خاصة	حاول أم تأكل بشكل جيد، وامتنع عن التدخين والكحول. التمارين البدنية مفيدة لك لأنها تخفف التوتر
واصل العمل في الواجبات الروتينية إذا كان من الصعب التركيز على الأعمال الصعبة	أبلغ زملاءك والمشرف عليك عن كيفية تأثير الحدث المجهد عليك، لكي يتفهموا وضعك
إذا كنت لا تستطيع النوم أو كنت تشعر بقلق شديد، فابحث ذلك مع شخص تثق به.	
لا تصف لنفسك الأدوية	استخدم مساعدة طبية متخصصة
كن رقيقاً بنفسك	

^٣ الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (٢٠٠١)، إدارة التوتر في الميدان.



إن تقييمك لكيف سترى الأشياء بعد وقوع حادث مسبب للتوتر يتطلب مرور بعض الوقت	
المبالغة في التوقعات تؤدي فقط إلى خيبة الأمل و الصراع	تجنب التوقعات المبالغ فيها أو المثالية سواء فيما يختص بك أو بالآخرين
	إذا كنت بعد بضعة أسابيع لا زلت تشعر بعدم ارتياح حول ردود فعلك، أطلب مساعدة متخصصة

تعتبر ردود الفعل الانفعالية على الأحداث المسببة للتوتر أمر طبيعي، وينبغي توقعها من المتضررين والمساعدين على حد سواء. معظم ردود الفعل هذه تكون قصيرة الأمد وليس لها عواقب دائمة. العناية البدنية والدعم النفسي مهمان للتعافي الناجح.

نشاط ٦ ب: تخفيف الضغط والتوتر

باستخدام طريقة العمل الفردي والعمل ضمن مجموعات، أطلب من المشاركين أن يكتبوا، خلال بضع دقائق، عن خمسة أشياء تساعدهم في تخفيف الضغط والتوتر عن أنفسهم.

أطلب من كل فرد أن يطلع بقية المجموعة على الأساليب التي يستخدمها. أكتب ذلك على اللوح. أشغل المشاركين في نقاش عام حول "إعادة شحن بطارياتهم" وأطلب منهم التعقيب على بعض الاقتراحات الفردية التي يتم طرحها.

الغرض من هذا النشاط:

■ المشاركة في طرح الأفكار حول كيفية تخفيف التوتر والضغط وبحث ميزات كل اقتراح.

٦-٦ الإشراف الداعم

الدور التقليدي للمشرفين هو التأكد من أن المساعدين يقومون بأعمالهم بشكل جيد، وبما يضمن المحافظة على مستوى تلك الأعمال ضمن المستويات التي حددتها الإدارة. إلا أن النماذج الحديثة للإشراف تعطي للمشرفين أيضاً دور الداعم للاحتياجات الانفعالية والتطويرية لمقدمي المساعدات. بعبارة أخرى، يُتوقع من المشرفين الآن رعاية مقدمي المساعدات، مع الأخذ بعين الاعتبار الحد الأقصى للضغط الذي يمكن أن يتعرض له المساعدين من دون أن يؤثر ذلك على سلامتهم وعلى جودة العون الذي يقدمونه للمتضررين.

هذا مهم بشكل خاص في حالة مقدمي المساعدات ضمن برنامج الدعم النفسي والذين قد يكونون هم أنفسهم بحاجة للدعم النفسي. يلعب المشرفون دوراً هاماً بهذا الخصوص عن طريق تزويد مقدمي المساعدات بأسماء شخص أو أشخاص يمكنهم الرجوع إليهم لمزيد من المعلومات أو التوجيه لحل مشاكل الآخرين أو المشاكل الشخصية

شريحة

٩-٦

التي قد تواجههم. ومن المعروف في إطار العمل في الصليب الأحمر والهلال الأحمر أن نموذجاً كهذا يستخدم في الغالب بطريقة غير رسمية. هناك بديل واعد لذلك، وهو المينة تفاصيله أدناه، يتضمن جمع عدد من الزملاء الأقران في فرق داعمة لوضع حصيلة معلوماتهم وتوجهاتهم وخبراتهم في خدمة بعضهم البعض.

٦-٧ دعم مجموعة الأقران

تستطيع مجموعة من الزملاء الأقران العمل ليس فقط كمجموعة دعم غير رسمية تمارس علاقاتها الاجتماعية أثناء العمل وبعده على السواء، ولكن أيضاً في إطار رسمي عن طريق الاجتماع دورياً لبحث مشاكل العمل وحلها بصورة مشتركة. بهذه الطريقة يتعزز الشكل المعتاد للدعم الاجتماعي، الذي ينشأ عن قضاء فترات الاستراحة معاً أو عن التعاون التفاعلي في العمل، من خلال دعمه بالطرق الرسمية لتحسين مهارات وفعالية جميع المعنيين.

شريحة

١٠-٦

إرشادات مقترحة لدعم الأقران بشكل منهجي

قد يتم عقد اجتماعات كهذه بصورة يومية في حالات الضرورة القصوى.	ينبغي عقد اجتماعات تدوم لمدة ساعة واحدة بصورة متكررة قدر الإمكان (عادة مرة كل أسبوع)
ينبغي أن يكون لحضور هذه الاجتماعات نفس أهمية القيام بعمل جيد.	ينبغي على كل الأعضاء حضور هذه الاجتماعات كلما كان ذلك ممكناً
على جميع الزملاء الاستفادة من الخبرة التي يتيحها القيام بهذا الدور.	يتولى كل أسبوع عضو مختلف إدارة الاجتماع
قد يضيف الأعضاء نقاطاً جديدة لجدول الأعمال إذا سمح الوقت بذلك.	ينبغي بدء الاجتماع بعرض مدير الاجتماع لمحاور الاجتماع، المستمدة من النقاط التي كان قد طلبها الأعضاء في وقت سابق
يقدم كل زميل ما لديه من نقاط على أساس الخبرات الشخصية.	تُقدم كل نقطة مطروحة على جدول الأعمال من قبل الشخص الذي طلب مناقشتها
بهذه الطريقة يعرف الزملاء مدى الاستجابة للنقاط التي طرحوها وتتم المحافظة على استمرار التواصل في جميع الاتجاهات.	أخيراً يقدم الشخص الذي حصل على مقترحات حول الموضوع الذي طلب مناقشته بعض التغذية الراجعة حول أثر أو فاعلية تلك المقترحات.
أحياناً يرغب الزملاء في بحث أو مناقشة نقاط بعضهم البعض وهذا أمر طبيعي، إلا أن ذلك يجب ألا يحدث إلا بعد إعطاء الفرصة الكافية لكل زميل لتقديم نقاطه بدون مقاطعة من أحد وبعد أن يكون قد تلقى الملاحظات والتعليقات عليها. بعكس ذلك، تأخذ عملية التواصل والدعم منحى غير المقصود منها ولن تكتمل أبداً.	

نقطة للنقاش

أُطلب من المجموعة التفكير في الكيفية التي يمكن أن تعمل بها مجموعة دعم زملاء في بيئة العمل الخاصة بكل منهم. وما هي الفوائد التي قد تترتب على ذلك. ناقش العقبات المحتملة أمام تطبيق مجموعة دعم الأقران بعملها وناقش السبل التي يمكن بواسطتها التغلب على هذه العقبات.

أُطلب من بعض الأفراد تذكُّر أوقات صعبة قد يكونون مروا بها وأُطلب من أعضاء آخرين من المجموعة إبداء رأيهم في كيفية التصرف ضمن مجموعة دعم الأقران في حالات كهذه.

استعراض ومراجعة: التفكير بعمل مستقبلي

قدم نشرة توضيحية بمضمون المادة على شكل نسخ من أوراق الشرائح (الاسلايدات) وذلك كملخص للنقاط الرئيسية في الجلسة وفي نفس الوقت كنقاط انطلاق لبحث أية جوانب يرغب المشاركون في استعراضها.

أطلب من المشاركين توجيه أسئلة وإبداء ملاحظات أو آراء.

أعط المشاركين الفرصة لمتابعة النقاش بالطرق التي يرونها مناسبة. أُطلب منهم مثلاً إبراز بعض القضايا الرئيسية التي طرحت في الجلسة وقدم بعض الأفكار لتذكيرهم بكيفية استطاعتهم مساعدة أنفسهم أو المتطوعين في العمل مستقبلاً.

٦-٨ خلاصة

- يمكن أن يواجه المساعدون، وغيرهم ممن يتعرضون للتوتر الانفعالي، حالة من الأزمة نتيجة لعملهم. يتعين على برامج الدعم إدراك ذلك وتقديم الدعم لمن يقدمون المساعدات إضافة للناس المتضررين.
- يتعرض مقدمو المساعدات لضغوط شخصية غير عادية وغالباً ما يجدون أنفسهم في مواقف يواجهون فيها تحديات شديدة، وقد يحتاجون لمعالجة الضغوط الانفعالية التي يتعرضون لها.
- العناية بالنفس ضرورية للبقاء بحالة لائقة لمساعدة الآخرين. وهناك حاجة لمعلومات جيدة عن التوتر والتكيف مع ردود الفعل الانفعالية لمختلف المواقف.
- الاحتراق النفسي هو "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني."
- قد يحدث الاحتراق النفسي بعد قضاء وقت طويل في العمل، وتشمل أعراضه:
 - مثاليات مجروحة (الإحباط)

- السخرية
 - الإحساس بعدم التقدير من قبل المنظمة
 - فقدان الحافز
 - مبالغة في الاعتداد بالنفس
 - تصرفات بطولية ولكن متهورة
 - إهمال متطلبات السلامة الشخصية والاحتياجات البدنية (عدم الحاجة إلى فترات استراحة، عدم النوم، الخ)
 - عدم الثقة بالزملاء والمسؤولين
 - تصرفات غير مقبولة اجتماعياً
 - التعب المفرط
 - عدم القدرة على التركيز
 - ظهور أعراض لبعض الأمراض
 - صعوبات في النوم
 - عدم الفعالية
 - تناول الكحول أو السجائر أو المخدرات
- من الضروري وجود بيئة داعمة للتعامل مع الاحتياجات النفسية لمن يقدمون المساعدات، ويجب تشجيع وجود جو من الدعم المتبادل.
 - تشمل أساليب العون الذاتي أن يُذكر المرء نفسه بأن ردود الفعل الانفعالية أمر طبيعي. ومن الأساليب الأخرى، التحدث للآخرين حول الأحاسيس، وتجنب التوقعات غير المعقولة بتحميل النفس فوق طاقتها.
 - يستطيع المشرفون لعب دور هام في دعم من يقدمون المساعدات وذلك عن طريق تزويدهم بتوجيهات ومعلومات إضافية وتوفير بيئة داعمة.
 - تعمل مجموعات دعم الأقران كصيغة رسمية يتم من خلالها مناقشة المشاكل والمشاعر من دون تهديد. تتطلب اجتماعات هذه المجموعات تنظيم جيد، وخاصة فيما يتعلق بانسياب المعلومات. يجب أن يُسمح لكل عضو في المجموعة بالمناقشة والحصول على تغذية راجعة.

الدعم النفسي

أهداف التعلم في الوحدة الأولى

سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:

- يصفوا الغرض من الدعم النفسي.
- يصفوا دور المتطوعين في تقديم برامج الدعم النفسي.
- يحددوا مراحل تطور برامج الدعم النفسي.
- يصفوا المبادئ الأساسية المستخدمة في تنفيذ برنامج الدعم النفسي في حالة الكوارث.

الدعم النفسي

من خصائص الحدث الحرج = الخسارة

من خصائص المشكلات التي تواجه الناس أثناء الكوارث هو إحساسهم بأنهم خسروا أشياء مهمة لهم، ومن هذه الخسارات:

- فقدان أشخاص كانت تربطهم بهم علاقات شخصية.
- فقدان ممتلكاتهم المادية.
- فقدان فرصة تأمين الدخل.
- فقدان التماسك الاجتماعي.
- فقدان الكرامة والثقة والسلامة.
- فقدان الصورة الإيجابية للذات.
- فقدان الثقة والأمل بالمستقبل.

الدعم النفسي

الدعم النفسي

- يصف أي نشاط يُحسّن من قدرة الشخص على التعامل مع الظروف
- غير العادية للحدث الحرج، والتي تتطوي على درجات عالية من التوتر.
- يقوم على تعبئة قوى الناس لمحاولة مساعدة بعضهم البعض.
- يهدف إلى:
- تخفيف المعاناة الانفعالية والجسدية (الهدف المباشر)
- تعزيز القدرة على التكيف (هدف متوسط المدى)
- الحد من الآثار النفسية السلبية البعيدة المدى للتوتر (هدف بعيد المدى)

الدعم النفسي

المهارات الأساسية لمن يعرضون تقديم الدعم النفسي

- مهارات الإصغاء للآخرين
- الصبر
- تبني موقف العناية بالآخرين ورعايتهم
- استحقاق ثقة الآخرين
- أن يكون سهل الوصول إليه حتى يتمكن الآخرون من طلب مساعدته
- التفهم الوجداني
- تبني أسلوب عدم الحكم على الآخرين
- اللطف
- الالتزام

الدعم النفسي

تطور برامج الدعم النفسي

- آليات الدعم التقليدية (كالعائلة) أصبحت ضعيفة في كثير من الحالات بسبب ضعف الروابط الاجتماعية
- الكوارث (الطبيعية أو من صنع الإنسان) في الثمانينيات والتسعينيات أدت إلى الاعتراف بالحاجة لتوفير الدعم النفسي للضحايا
- ظهور أنواع جديدة من الصراع والفظائع الكبيرة (مثلاً، الصومال، ليبيريا، كرواتيا، البوسنة والهرسك، رواندا) أوجدت تحدياً جديداً
- تعرض العاملين في مجالات الإغاثة الإنسانية لأعمال وحشية وفظائع أكثر من أي وقت مضى، مما جعلهم بحاجة إلى دعم نفسي ليكونوا أقدر على مساعدة ضحايا الكوارث

الدعم النفسي

المبادئ الأساسية في تنفيذ برنامج الدعم النفسي

- تبني توجه الاعتماد على المجتمع المحلي
- استخدام المتطوعين المدربين
- مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم
- مشاركة المجتمع المحلي
- الاهتمام بالمصطلحات
- المشاركة النشطة
- التدخل المبكر
- قابلية المداخلات للتنفيذ

الدعم النفسي

تبني توجه الاعتماد على المجتمع المحلي

- الاعتماد على الموارد المحلية وتوفير التدريب ورفع مستوى البنى الاجتماعية والمؤسسات المحلية
- تبادل المتطوعين للمعلومات مع زملائهم من المجتمع المحلي
- التركيز على تقوية المجموعات والعلاقات بين الأشخاص في نطاق المجتمع المحلي
- إشراك المجتمع، بما لديه من معرفة وقيم وممارسات، يجعل استجابته للكوارث أكثر ملائمة للموقف

الدعم النفسي

استخدام المتطوعين المدربين

- يهدف التدريب إلى مساعدتهم على المشاركة بالمهارات النفسية الأساسية وتطبيقها على ضحايا الأزمة أو الصدمة أو الخسارة
- قدرتهم على سرعة الوصول للناجين من الكارثة، وثقة هؤلاء بالمتطوعين
- الاستفادة من المعرفة بالثقافة المحلية في تقديم المساعدة

الدعم النفسي

مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم

- هناك الكثير من المشاعر النفسية التي قد يمر بها كل من المتضرر والمساعد بسبب الكوارث.
- بالنسبة للمتضرر، فإن تلقي المساعدة قد تصاحبه مشاعر متعلقة بالإهانة، والإتكالية، والسلبية، والعجز.
- تعتمد الإغاثة والمساعدة النوعية على مساعدة الآخرين على استعادة احترام الذات والاستقلال الذاتي
- يجب التركيز على القدرات ونقاط القوة لدى متلقي المساعدة كما يتم التركيز على مشكلاتهم ونقاط الضعف الموجودة لديهم
- تعتمد الإغاثة والمساعدة النوعية على مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم

الدعم النفسي

مشاركة المجتمع المحلي

إقامة مشروعات على أساس أفكار طورها الناس المعنيين أنفسهم

لها آثار إيجابية كثيرة على المستوى الفردي، ومنها:

■ ستعزز إحساسهم بأنهم استعادوا السيطرة على أوضاعهم

■ ستساعدهم على الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية

■ ستسهل وتدعم قدرتهم على حل المشكلات على المدى البعيد

ويحصل الناس من خلال المشاركة على سيطرة أكبر على أمور

حياتهم وحياة المجتمع المحلي على حدٍ سواء

■ تعبئة القوة الجماعية لمواجهة الاحتياجات واتخاذ قرارات جماعية

بخصوصها

■ المساعدة في إعادة دمج الأفراد والعائلات في نطاق مجتمعاتهم

المحلية

الدعم النفسي

الاهتمام بالمصطلحات

- العناية بطريقة وصف الناس ضرورية. فالكلمات يمكن أن يكون لها تأثير قوي على المواقف
- وصف عدد كبير من السكان باعتبارهم مصابين بالصدمة يعتبر وصفاً غير دقيق
- "الصدمة" تعبير سريري يتطلب استجابات سريرية محددة
- مصطلح مثل "الناجي النشط" يعزز مفهوم استعادة السيطرة، أي مساعدتهم على الشعور بأن لديهم قدرة أكبر على مساعدة أنفسهم

الدعم النفسي

المشاركة النشطة

تتطلب المشاركة النشطة:

- التركيز على الإمكانيات بدل التركيز على الأعراض المرضية ونقاط العجز
- الاعتماد على الموارد الموجودة وعلى آليات التكيف المتوفرة وعلى مرونة متلقي المساعدة
- تستخدم من أجل:
- تفادي المزيد من إحساس المتضررين بأنهم ضحايا
- تشجيعهم على استعادة السيطرة على أوضاعهم وبالتالي، يصبح الهدف من التدخل/المساعدة:
- تحديد وتقوية الآليات التي ستسهم في تكيف أفضل
- المشاركة النشطة للناس في تصنيف مشكلاتهم
- الاعتراف بمهارات الناس وكفاءتهم

الدعم النفسي

التدخل المبكر

- عامل وقائي عندما يساعد الناس على التكيف مع مواقفهم بصورة أفضل
- يعزز قدرة الناس على الاستجابة بفاعلية وعلى البدء في إعادة تنظيم حياتهم
- إهمال ردود الفعل الانفعالية قد ينتج ضحايا سلبيين، ونتيجة لذلك تصبح عملية التعافي أبطأ

الدعم النفسي

قابلية المداخلات للتنفيذ

- يطول بقاء الفائدة من برامج الدعم النفسي إذا تم إدخال الموارد المحلية في التدريب ومراقبة الموقف
- التدريب الأولي ليس كافياً لوحده ولكنه بحاجة إلى تعليم خاص ومستمر، وإلى متابعة، إذا ما أريد له أن يبقى فاعلاً على المدى البعيد
- تتم مواجهة تحديات العمل في بيئة متعددة الثقافات بالشكل الأفضل من خلال جعل برنامج الدعم النفسي يقوم على المجتمع المحلي

الدعم النفسي

خلاصة ٣/١

- هناك تبعات اجتماعية ونفسية للأحداث الحرجة. وهي قد تضعف من قدرة الناس على مواصلة حياتهم. إن مشاعر الخسارة قد تكون صفة مميزة للمشكلات التي تواجه هؤلاء الناس.
- متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر جزء لا يمكن الاستغناء عنه من رسالة المنظمة المتمثلة في تحسين حياة الناس المعرضين للخطر من خلال تشجيع الأفراد على مساعدة بعضهم البعض؛ ومحاولة مساعدة الناس على التعامل بنجاح مع الشعور بالخسارة، وإعادة بناء حياتهم.
- تشمل نشاطات المتطوعين على كثير من أشكال الدعم. تُعتبر نشاطات الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية الطريقة الأكثر كفاءة لدعم أكبر عدد من الناس. ولأن المتطوع عضواً من المجتمع المتضرر، فإن ذلك يسهل عمله الإغاثي بسبب ما توفره له عضويته تلك من سرعة الوصول للمتضررين ومعرفته بخصائصهم الثقافية، مما يضمن مصداقية المساعد واستحقاقه للثقة من قبل المتضررين.

الدعم النفسي

خلاصة ٣/٢

- يوفر الدعم النفسي إغاثة مباشرة ويحد من خطر تطور ما يسمى بردود الأفعال الطبيعية إلى ردود أفعال أكثر شدة (مرضية)، ويمكن أن يساعد في مواجهة الاحتياجات الجسدية والمادية لكثير من الناجين من الكوارث.
- يحتاج المتطوعون إلى عدد من الخصائص الإنسانية إذا أرادوا أن يكونوا قادرين على توفير هذا الدعم.
- قد لا تكون وسائل المجتمع المدني، كالعائلة الممتدة وغيرها من آليات الدعم التقليدية كافية بعد حدوث الكوارث والأزمات. واشتراك الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر في الدعم النفسي ما هو إلا محاولة لمواجهة هذه الحاجة من خلال التكامل مع المصادر الأخرى وليس الحلول مكانها.

الدعم النفسي

خلاصة ٣/٣

■ المبادئ الأساسية التي توفر إطاراً لتنفيذ الدعم النفسي في الكوارث

هي:

- تبني توجه الإعتماد على المجتمع المحلي
- استخدام المتطوعين المدربين
- مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم
- مشاركة المجتمع المحلي
- الاهتمام بالمصطلحات
- المشاركة النشطة
- التدخل المبكر
- قابلية المداخلات للتنفيذ



التوتر النفسي والتكيف

يمثل التوتر النفسي موضوعاً مركزياً ضمن نشاطات الهلال
الأحمر والصليب الأحمر.

لا بد من سقوط بعض المطر في كل حياة ...

ولكن ماذا يحصل لو كان هنالك فيضان؟

الوحدة الثانية

التوتر النفسي والتكيف

أهداف التعلم في الوحدة الثانية

سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:

- يحددوا المعنى الصحيح لمصطلحات التوتر النفسي والتكيف
- يصفوا ردود فعل الناس تجاه التوتر النفسي وطرق التكيف معه.
- يصفوا ردود الفعل الشائعة تجاه الخسارة والحزن
- يميزوا بين الاستجابة الطبيعية للتوتر النفسي وبين علامات الصدمة
- يقيموا الإرشادات الخاصة بتقديم الدعم النفسي

الوحدة الثانية

التوتر النفسي والتكيف

معاونة الناس من التوتر النفسي

- التهديد أو التحدي يؤدي غالباً إلى التوتر النفسي: حالة من التنبيه الجسدي و/أو النفسي
- توجد أربعة مراحل لرد الفعل تجاه التوتر النفسي:
 - المرحلة الحادة
 - مرحلة رد الفعل
 - مرحلة الإصلاح
 - مرحلة إعادة التكيف مع الأوضاع

التوتر النفسي والتكيف

ردود الفعل تجاه التوتر النفسي - المرحلة الحادة

- تستمر لدقائق، ساعات، أو أيام
- استجابة "الهجوم أو الهروب": الاستعداد لنشاط جسدي
- ضيق التركيز: نقصان القدرة على التفكير بشكل سليم
- رد الفعل الانفعالي: الإنكار أو الرعب، الافتقار للاستقلال في الرأي
- سلوك قاسي: سرعة الانزعاج، الغضب، الخ... تؤثر على التواصل
- الفزع نادر الحدوث ولكن الاهتمام المباشر به ضروري

التوتر النفسي والتكيف

ردود الفعل تجاه التوتر النفسي - مرحلة رد الفعل

- يستمر من أسبوع واحد إلى ستة أسابيع
- ردود فعل متأخرة: المشاعر التي تم كبتها أو إنكارها سابقاً قد تظهر
- قد يكون مسيطراً ويؤدي إلى فقدان القوة
- ردود الفعل المميزة هي:
 - الخوف من العودة إلى موقع الحدث
 - الأحلام أو الكوابيس
 - القلق، عدم الراحة، قلة النوم
 - توتر عضلي، ارتجافات، جفول مبالغ فيه
 - سرعة الانزعاج والعزلة والكآبة الزائدة
 - أفكار مزعجة حول البقاء على قيد الحياة، الإغاثة، الذنب والأسى

الوحدة الثانية

التوتر النفسي والتكيف

ردود الفعل تجاه التوتر النفسي - مرحلة الإصلاح

- تستمر من شهر واحد إلى ستة أشهر
- تختلف ردود الأفعال في هذه المرحلة عن سابقتها: ردود الفعل أقل حدة، وليست كاسحة ومسيطرة
- تستمر مشاعر الألم ولكن يمكن التكيف معها
- الاهتمام في الوقت الحاضر ينصب على أمور الحياة اليومية
- وضع خطط للمستقبل

التوتر النفسي والتكيف

ردود الفعل تجاه التوتر النفسي - مرحلة استعادة التأقلم

مع الأوضاع

- تكون تقريباً في الشهر السادس بعد الحدث وتستمر إلى ما بعد ذلك
- انخفاض كبير في مستوى حدة ردود الفعل على التوتر النفسي
- قد لا يتم تبديد رد الفعل المتمثل بالأسى ولكن يتم القبول به
- ستزول معظم ردود الفعل تدريجياً
- تقييم الاحتياجات المستمرة أمر مهم

الوحدة الثانية



التوتر النفسي والتكيف

التكيف مع التوتر النفسي

- التكيف طريقة لمنع أو تأخير أو تفادي أو السيطرة على التوتر
- آليات التكيف في ثلاث فئات واسعة:
 - تغيير وتعديل خصائص الموقف أو الشيء المسبب للتوتر النفسي
 - تغيير طريقة فهم الموقف
 - تحمل الموقف أو الشيء المسبب للتوتر النفسي حتى يزول أو حتى يصبح أقل إزعاجاً

التوتر النفسي والتكيف

أمثلة من التكيف مع التوتر النفسي ١ / ٢

- طلب المساعدة من آخرين وعرض المساعدة على آخرين
- التحدث عن خبراتهم ومحاولة فهم ما حدث
- الاختباء حتى زوال الخطر
- طلب معلومات عن حالة أحبائهم
- جمع ما تبقى لهم من ممتلكات
- البدء في إصلاح الضرر

التوتر النفسي والتكيف

أمثلة من التكيف مع التوتر النفسي ٢ / ٢

- دفن الموتى
- إتباع ممارساتهم الدينية
- وضع أهداف وإعداد خطط لتحقيقها
- استخدام آليات دفاع نفسية مثل الإنكار للحد من آثار الحدث
- البقاء في حالة خوف ويقظة من أي خطر آخر
- التفكير طويلاً وبصورة جديّة بالحدث للتعلم منه

التوتر النفسي والتكيف

الخسارة والأسى

- الخسارة موضوع عام في معظم أوضاع الكوارث
- التتابع العام لردود الفعل تجاه الخسارة والفقدان:
 - الإنكار، والخدر (عدم الإحساس)، والصدمة
 - المساومة
 - الاكتئاب
 - الغضب
 - القبول
 - إعادة التأقلم مع الأوضاع



التوتر النفسي والتكيف

العلامات المزعجة للخسارة والحزن

- تفادي الانفعالات أو التخفيف من حدتها
- استخدام الكحول أو المخدرات كطريقة للتخفيف عن نفسه
- استخدام العمل للهروب من مواجهة الانفعالات
- العداوة والتهجم على الآخرين

التوتر النفسي والتكيف

معنى الصدمة - علامات رد الفعل على توتر الصدمة

- كونه غير قادر على إيقاف التفكير بالحدث
- تذكر الحدث بسهولة ومن خلال أشياء ليست لها علاقة وثيقة به
- استمرار استجابة الخوف من الموقف، حتى عندما يكون الخطر قد زال

■ صعوبة متزايدة في السيطرة على الانفعالات

■ كوابيس حول الحدث

■ سهولة الانزعاج

■ تحمل قليل للتوتر النفسي

■ يُرَوَّع بسهولة

■ فقدان الصلة بالواقع

الوحدة الثانية

التوتر النفسي والتكيف

معنى الصدمة - الخدر الانفعالي أو الهيجان المفرد

- تستحق هذه المشاعر المتطرفة اهتماماً مباشراً والعمل على مساعدة المصاب بها من أجل التغلب عليها
- إذا بقيت أعراض التوتر النفسي مرتفعة لأسابيع قليلة، ولا يظهر عليها انخفاض تدريجي، فإن ذلك علامة على التعرض لرد فعل الصدمة، عندها يتوجب إحالة هذا الشخص إلى عناية متخصصة
- عند الإحالة:
- قد يفهمها الشخص على اعتبار أنها تعني أنه مصاب بمرض عقلي
- قد تسبب الإحالة في وصم الشخص المتضرر بالعار وجعله يشعر بأنه ضحية
- يجب أن ندرك أن مثل هذه الإحالات قد تُجابه بردود فعل سلبية من المهم إبلاغ الشخص المعني بأسباب الإحالة والهدف منها

الوحدة الثانية

التوتر النفسي والتكيف

المبادئ الموجهة في تقديم الدعم النفسي

- التركيز الأولي على الرعاية والحماية من الخطر
- التدخل المباشر: كُن مباشراً ونشطاً واحتفظ بالهدوء
- التركيز على الموقف الحالي
- توفير معلومات دقيقة عن الموقف
- عدم إعطاء وعود كاذبة
- إدراك أهمية القيام بعمل ما
- جمع شمل أفراد العائلة
- توفير وضمان الدعم العاطفي
- التركيز على نقاط القوة والمرونة
- تشجيع الاعتماد على النفس
- احترام مشاعر الآخرين

الوحدة الثانية

التوتر النفسي والتكيف

المداخلة حيال الأزمة

- يتوجب الإلتزام بتطبيق الممارسات الآمنة من خلال الاهتمام بالسلامة الخاصة
- المحافظة على البقاء هادئاً، والظهور بمظهر المسترخي والواثق بنفسه، كما يجب أن لا يبدو المساعد للمتعرضين للأزمة وكأنه مصدر آخر للتهديد
- المحافظة على استقرار الموقف حتى يتاح للشخص المتعرض للأزمة الوقت والموارد اللازمة لاستعادة هدوئه الطبيعي



التوتر النفسي والتكيف

المدخلة حيال الأزمة : سبع خطوات للحل

- تقييم الموقف
- إجراء الاتصالات
- تحديد المشكلة الرئيسية
- معالجة المشاعر والاهتمامات
- تفحص استراتيجيات التكيف البديلة
- وضع خطة للعمل
- المتابعة

التوتر النفسي والتكيف

خلاصة ٣/١

- يمثل التوتر النفسي موضوعاً مركزياً ضمن نشاطات الهلال الأحمر والصليب الأحمر. فعندما يفهم المتطوعون العناصر الأساسية للتوتر وما يلزم للتعامل معه، يكونون أقدر على القيام بعملهم بما فيه مصلحتهم ومصلحة الناس المتضررين على حد سواء.
- تتسم ردة فعل معظم الناس تجاه ما يدركونه من تهديد أو تحدٍ في البيئة (مثل الكوارث الطبيعية) بالتوتر. وقد يمر الشخص المعرض للتوتر الشديد بأربعة مراحل: المرحلة الحادة، مرحلة رد الفعل، مرحلة الإصلاح ومرحلة استعادة التأقلم مع الوضع.
- تؤثر ردود الفعل المتسمة بالتوتر على الطريقة التي يفكر بها الناس وعلى انفعالاتهم، وتؤثر أيضاً على الطريقة التي يتصرفون بها. إذا واجه الشخص مثيراً قوياً للتوتر فمن المرجح أن يُرد باستجابة "الهجوم أو الهروب".

الوحدة الثانية

التوتر النفسي والتكيف

خلاصة ٣/٢

- آليات التكيف هي تلك التي يستخدمها الناس من أجل محاولة منع، أو تأخير، أو تفادي أو السيطرة على التوتر.
- الخسارة موضوع عام في معظم أوضاع الكوارث، وتشمل ردود الفعل العامة تجاه الخسارة: الإنكار، الحذر، الصدمة، الاكتئاب، الغضب. ويتغلب الناس عادة على فقدان من خلال الحزن والأسى، وعندها يعتبر الدعم النفسي مهماً.
- تعتبر ردود أفعال توتر الصدمة خطيرة، ويجب الاهتمام المباشر بالأشخاص الواقعين تحت تأثيرها وإحالتهم للمساعدة المتخصصة.

الوحدة الثانية



التوتر النفسي والتكيف

خلاصة ٣/٣

هناك عدد من المبادئ الموجهة لتوفير الدعم النفسي. وتدعى هذه في بعض الأحيان بالإسعاف الأولي النفسي:

- التركيز الأولي على الرعاية
- إدراك أهمية القيام بعمل ما
- والحماية من الخطر.
- جمع شمل أفراد العائلة
- التدخل المباشر
- توفير وضمان الدعم العاطفي
- التركيز على الموقف الحالي
- التركيز على نقاط القوة
- توفير معلومات دقيقة عن
- والمرونة
- الموقف
- تشجيع الاعتماد على النفس
- عدم إعطاء وعود كاذبة
- احترام مشاعر الآخرين

الوحدة الثانية



التواصل الداعم

التواصل الداعم

- يعتبر "التواصل الداعم" أسلوب التواصل المفضل في أوقات الأزمات.
- وهو ينطوي على إيصال التفهم الوجداني والاهتمام والاحترام والثقة في قدرات الشخص المتضرر، كما ينطوي على إيصال المعلومات العملية التي يحتاج إليها الشخص المتضرر في التعامل الناجح مع الأزمة.
- تتطلب جميع مستويات الحزن وكل الخلفيات والأعمار والمستوى الاجتماعي إلى أساليب التواصل الداعم.

التواصل الداعم

أهداف التعلم

- التعرف على طريقة عمل التواصل، وفهم عناصره ومبادئه وقوانين عملية التواصل.
- تحليل القيم المرتبطة بأسلوب التواصل الأكثر فاعلية، أي تحديد ودراسة القيم التي تجعل التواصل على درجة عالية جداً من الفاعلية.
- ممارسة التواصل بفاعلية في المواقف الصعبة.
- التركيز على مراحل التواصل البناء من أجل دعم المرونة والعون الذاتي.
- ممارسة العمل مع مجموعات من الناس في المجتمع.
- تحديد الوقت المناسب والطريقة المناسبة لتحويل الناس إلى مهنيين آخرين أو منظمات أخرى.

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

ما هو التواصل الشخصي المتبادل؟

- التواصل عموماً هو عملية القيام بعمل ما إثر الحصول على معلومات.
- التواصل الإنساني هو عملية إعطاء معنى لما يحدث حولنا ومشاركة هذا المعنى مع الآخرين.
- التواصل الشخصي المتبادل هو عملية تفاعل الأشخاص مع بعضهم البعض في نفس الوقت، ومشاركة التأثير المتبادل مع الآخرين.

التواصل الداعم

المبادئ الأربعة الأساسية للتواصل الشخصي المتبادل:

- لا يمكن تجنبه: إن أي شيء نقوم به، حتى الصمت، ينقل رسالة ذات مغزى للآخرين.
- لا يمكن عكسه: حالما تُرسل الرسالة للآخرين، فلا يمكن إسترجاعها.
- شديد التعقيد: فلا يمكنك فهم الآخرين بدرجة كاملة تماماً.
- سياقي التحديد: إن التواصل الشخصي المتبادل لا يفهم إلا من خلال سياقاته النفسية والعلائقية والموقفية والبيئية والثقافية.

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

كيفية تحسين فاعلية التواصل؟

- كن عارفاً: تعرّف على طريقة عمل التواصل، وتعلم عن عناصره ومبادئه وقوانين عملية التواصل.
- كن مهارياً: تدرب على تحويل معرفتك حول التواصل إلى فعل يحقق لك أهدافك من التواصل بنجاح.
- كن دافعياً: امتلاكك للمعرفة والمهارة لا يكفي للنجاح في التواصل، بل يجب أن تكون راغباً في التواصل.
- كن مرناً: لا يمكنك استخدام أسلوب واحد من التواصل في كل المواقف، ولذلك يجب أن تكون مرناً حسب الموقف لتتمكن من اختيار الأسلوب الأفضل من التواصل.
- كن غيرياً: تبني نزعة لا مركزية لكي تتمكن من الفهم الوجداني للآخرين.

الوحدة الثالثة



التواصل الداعم

قيم التواصل

- التفهم الوجداني
- الاحترام
- الصدق والأصالة (الخلو من الرياء والتكلف)
- الاهتمام والاعتبار الإيجابي
- موقف عدم الحكم على الآخرين
- مساعدة الآخرين على استعادة السيطرة
- عملي
- السرية
- السلوك الأخلاقي

الوحدة الثالثة



التواصل الداعم

مهارات التواصل الشخصي المتبادل

- التواصل غير اللفظي
- التواصل اللفظي
- الإصغاء والاستجابة
- إعطاء تغذية راجعة Giving Feedback
- الكفاءة الثقافية Cultural Competency
- التكرار

التواصل الداعم

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - التواصل غير اللفظي

- معظم ما يُرسل عبر التواصل يتم بصورة غير لفظية. على سبيل المثال، يتم إرسال الكثير من المعلومات من خلال هيئة الجسم وتعبيرات الوجه والأصوات غير اللفظية، مثل التنهدات أو اللهاث.
- تميل السلوكيات التالية بصفة عامة إلى تعزيز الثقة والتواصل بصورة متزايدة (لكن انتبه للفروق الثقافية):
 - واجه المتكلم.
 - أظهر هيئة مفتوحة للجسم، وخاصة بذراعيك.
 - حافظ على وجود مسافة ملائمة بينك وبين من تخاطبه.
 - أنظر في عين المخاطب بين الحين والآخر.
 - أظهر علامات الهدوء والاسترخاء.

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - التواصل اللفظي

- الكلمات قوية وقادرة على تحديد فهمك لما يحدث حولك، ومستوى تقديرك لذاتك، وانفعالاتك ومشاعرك، وصحتك، وثقافتك.
- يمكن للكلمات التي تستخدمها أن تخلق سوء فهم كبير، وهو ما يعيق عملك الأساسي في دعم المتضررين.
- تشير الكلمات إلى درجة تقديرك للآخرين، ويؤثر ذلك بالتالي على درجة تقديرهم لذاتهم.

التواصل الداعم

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - التواصل اللفظي

- الكلمات لها أيضاً القدرة على خلق سوء فهم كبير، ومنها:
 - الكلمات المطاطية
 - الكلمات المجردة المنمقة
 - السجع المضلل
 - التعميم
 - التقييمات والأوصاف الثابتة
 - الكلمات المتطرفة
 - الكلمات التي تتم عن تحيز
 - الإسراع إلى استخلاص النتيجة قبل التأكد من استكمال المعطيات

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - التواصل اللفظي

- تشير الكلمات إلى درجة تقديرك للآخرين، ففي حين أن بعض الكلمات تتضمن استجابات تعزيرية للآخرين، فإن بعضها الآخر تعبر عن عدم التقدير لما يقوله أو يقوم به الآخرون.
- ومن الاستجابات التي تعزز لدى الآخرين تقدير الذات:
 - عبّر عن سماعك وفهمك لما يقوله المتضرر، عقب حديثه مباشرة.
 - وافق المتضرر حول أحكامه وتقييمه لما جرى.
 - كنّ داعماً! أخبر المتضرر بأنك تحاول أن تتفهم مشاعره.
 - عبّر عن مشاعرك الإيجابية بشكل متناغم مع إشارات التفاؤل لدى المتضرر.
 - من شأن ذلك أن يرفع من معنوياته.
 - ومن الاستجابات التي تشير إلى درجة من عدم التقدير تجاه المتضررين:
 - استجابة الجمود
 - استجابة المقاطعة أثناء الحديث
 - استجابة غير ذات صلة بموضوع المحادثة
 - استجابة غير شخصية
 - استجابة غير مترابطة
 - استجابة متناقضة مع الإشارات غير اللفظية

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - الإصغاء والاستجابة

- الإصغاء بمهارة هي أكثر من مجرد إيلاء اهتمام لما يقال
- كن مستجيباً
- السعي أولاً إلى الفهم ومن ثم إلى أن تفهم
- ركز على ما يقال
- كن مستمعاً نشطاً من خلال إعطاء إشارات لا لفظية (تعطي اهتمام، تهز الرأس، تؤكد القول)
- كن على علم بما تتحيز له أو ضده، وبالقيم الموجودة لديك، فهي قد تشوه ما تستمع إليه
- استمع وابحث عن المشاعر والافتراضات الأساسية التي تكمن وراء الملاحظات أو التعليقات
- لا تفكر بإجابتك وتندرب عليها أثناء تحدث الشخص الآخر.
- لا تقاطع كلام الآخرين من أجل تصحيح الأخطاء أو إثارة بعض النقاط.
- اصمت لبرهة من الوقت للتفكير قبل الإجابة.
- لا تصدر أحكاماً على الآخرين.
- استخدم بعض الأسئلة أو العبارات الاستيضاحية للتأكد من فهمك لما قيل.
- لا تصر على أن تكون آخر المتكلمين.
- حاول أن تجعل أغلب أسئلتك من النوع ذات الإجابات المفتوحة
- أطلب مزيداً من التفاصيل والأمثلة والانطباعات

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - إعطاء تغذية راجعة

- التغذية الراجعة هي عملية تقييم متبادلة يتم من خلالها تثبيت
- الصواب وتصحيح الخطأ.
- كيفية إعطائك لهذا التقييم تعتبر عنصراً حاسماً في فاعلية أسلوبك في التواصل.
- لتزيد من مستوى فاعلية أسلوبك في التواصل، عليك مراعاة النقاط التالية:

- تأكد من أن الشخص مستعد لاستقبال التغذية الراجعة.
- تكلم بنبرة هادئة، وتجنب نبرات الصوت المرتفعة.
- صف السلوكيات الملاحظة وكذلك ردود الفعل التي سببتها
- صف بدلاً من أن تفسر ما لاحظته.
- ركز على الأحداث أو الأعمال الجديدة التي يمكن تغييرها
- الثناء بإخلاص، كلما كان ممكناً، لدعم التكيف البناء.
- استخدم العبارات الشخصية التي تعكس وجهات نظرك الخاصة بك

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - الكفاءة الثقافية

- عدم الاكتراث للاعتبارات الثقافية الخاصة بالمتضرر، غالباً ما تشكل مصدراً إضافياً لإزعاجه.
- لذلك يُفضّل مراعاة النقاط التالية عند مساعدة المتضررين من ثقافات مختلفة عن ثقافتك:
 - تعرّف على تقاليد وعادات المتضررين.
 - أطلب من المتضرر أن يشرح لك جوانب المعتقدات الثقافية أو الشخصية التي تراها غريبة عليك.
 - لا تتردد في الاستفسار عن الطريقة المناسبة، حسب ثقافة المتضرر، في القيام بمهامك المختلفة، كطرح الأسئلة، ومد يد العون، والتعاطف، والتشجيع، وغيرها.
 - اشرح ما تقوم به قبل الشروع بذلك. على سبيل المثال، إذا كنت تنقذ متضرر من الجنس المقابل، فأخبره بما ستقوم به كالفحص أو الحمل وغير ذلك، وخذ الموافقة للقيام بذلك.

التواصل الداعم

طرق الاستجابة

- اطرح غالباً أسئلة مفتوحة
- خاطب الأفكار والمشاعر
- أعد صياغة الجمل أو الأسئلة
- تفادى إعطاء نصيحة مباشرة
- تذكر دورك باعتبارك مساعداً داعماً

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

إرشادات للاستجابة

- أعطِ إشارات خفيفة ذكية (لفظية أو غير لفظية) بأنك تستمع إلى الشيء الذي قيل وتتابعه.
- اطرح أسئلة مختصرة واستخدم على الغالب أسئلة مفتوحة.
- يجب أن لا تبدو وكأنك تجري مقابلة مع الشخص.
- عالج مضمون ما تسمعه (وبخاصة المشاعر) من دون إطلاق الأحكام.
- ركز على الاستجابة لما يقوله الشخص في الواقع أو لما يسأله.

التواصل الداعم

مراحل التواصل البناء

- طوّر علاقة من الألفة المتبادلة
- وضّح المسائل الهامة (المشكلات والاهتمامات)
- افحص الاختيارات المؤدية للتغير الإيجابي (بدائل)
- حدّد الأساليب التي لها أكبر إمكانية للنجاح
- وضّح التكاليف المحتملة لكل أسلوب
- اختر ونفذ أفضل خطة عمل
- قيّم نتيجة العمل والدروس التي تم تعلمها
- المتابعة

التواصل الداعم

التكيف المعان

- الهدف = توفير مساعدة بحيث يستطيع الناس التكيف مع مشكلاتهم بأنفسهم. فليس الهدف أن تتكيف أنت مع الناس.
- التركيز على حل المشكلات:
- ساعد على تحديد المشكلة.
- ساعد على صياغة حلول متعددة.
- ساعد على صياغة خطة عمل وتنفيذ الحل.
- التفكير ملياً بالخطة لتقييم فاعليتها وإجراء تعديلات مناسبة.
- أمثلة: الدعم الاجتماعي، نشاطات العون الذاتي، المناصرة الذاتية،
- نشاطات إعادة التأهيل، بناء المهارات.
- الحلول الجماعية تدعم علاقات المساعدة بين المجموعة والمجتمع المحلي، وتدوم لمدة أطول.
- التركيز على التكيف الانفعالي بعيد المدى للشخص المتضرر.

الوحدة الثالثة



التواصل الداعم

العمل مع مجموعات

■ الاعتماد بصفة رئيسية على مساعدة الناس على مستوى المجتمع

المحلي

■ تحديد مجموعة مستهدفة ذات قضية محفزة للمشاركة النشطة

■ تتحقق الصحة النفسية من مشاركة المجتمع المحلي وجهوده

التعاونية

■ ينبع الشعور بالعضوية والأهمية من الانتماء في نطاق المجموعة

الفاعلة

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

الإحالة ٣/١ (ما هي الإحالة؟)

- تعني الإحالة التوصية بأن يقوم الشخص بالتكلم مع متخصص أكثر كفاءة وأقدر على معالجة الصعوبات والتعقيدات الخاصة بحاجاته.
- حاول أن تحيل إلى متخصصين أو منظمات متعاونة أو لها اتصال مع الهلال الأحمر والصليب الأحمر.
- عليك دائماً أن تقوم بالإحالة من خلال التشاور مع المشرف عليك أو مدير البرنامج.

التواصل الداعم

الإحالة ٣/٢ (متى يجب عليك أن تحيل؟)

- عندما تدرك بأن المشكلة أكبر من قدراتك ومن مستوى التدريب ومن الغرض الذي يسعى إليه برنامج الدعم النفسي.
- عندما تجد صعوبة في التواصل مع الشخص.
- عندما يلمح الشخص أو يتكلم بشكل صريح عن الانتحار.
- عندما يبدو على الشخص أنه معزول اجتماعياً.
- عندما يعرض الشخص أفكاراً أو تفاصيل خيالية حول كونه مضطهد. انتبه إلى أن ذلك قد يكون حقيقياً.
- عندما تصبح على علم بإساءة وقعت ضد الأطفال، أو على علم بأي نشاط جنائي.
- عندما ترى تطوراً مستمراً لأعراض جسدية.
- عندما تصبح على علم بالإدمان على الكحول أو المخدرات.
- عندما ترى الشخص منخرطاً في سلوك خطر (يظهر لا مبالاة تجاه نفسه أو الآخرين).
- عندما تصبح أنت نفسك منهكاً ومرتبكاً ولديك أفكار أو أحلام سيئة متكررة عن الحالة

الوحدة الثالثة



التواصل الداعم

الإحالة ٣/٣ (كيفية الإحالة)

- القاعدة تقول: أبلغ الشخص المعني بنيتك على إحالته لمختص
- إذا كان لديك خيار، فيجب أن تعرض الاحتمالات المختلفة للإحالة للشخص المعني
- اعمل على طمأنة الشخص بأنك ستواصل دعمك له حتى تكتمل الإحالة



التواصل الداعم

خلاصة ٣/١

- أسلوب التواصل المستحسن في أوقات الأزمة هو التواصل الداعم، الذي ينطوي على التفهم الوجداني والاهتمام والاحترام والثقة بقدرات الشخص المتضرر، والمعلومات العملية.
- لقد تبين باستمرار أن القيم المرافقة لأكثر أساليب التواصل فاعلية،

هي:

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| ■ التفهم الوجداني | ■ الآخرين |
| ■ الاحترام | ■ مساعدة الآخرين على استعادة |
| ■ الأصالة (الخلو من الرياء | ■ السيطرة على الأوضاع |
| ■ والتكلف) | ■ عملي |
| ■ الاهتمام والاعتبار الإيجابي | ■ السرية |
| ■ موقف عدم الحكم على | ■ السلوك الأخلاقي |

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

خلاصة ٣/٢

- تشمل مهارات التواصل الشخصي المتبادل على التواصل غير اللفظي، والتواصل اللفظي، والإصغاء والاستجابة، وإعطاء تغذية راجعة، والكفاءة الثقافية، والتكرار.
 - يمكن أن تكون الطرق المتنوعة للاستجابة طريقة للاتصال الفاعل، مثلاً إعطاء إشارات استجابة خفية وذكية، وطرح أسئلة مختصرة، ومعالجة محتوى ما تسمع.
 - مراحل التواصل الداعم البناء هي كما يلي:
 - طور علاقة من الألفة المتبادلة
 - وضح التكاليف المحتملة لكل أسلوب
 - وضح المسائل الهامة
 - اختر ونفذ أفضل خطة عمل
 - (المشكلات والاهتمامات)
 - افحص الاختيارات المؤدية
 - قيم نتيجة العمل والدروس التي تم تعلمها
 - للتغير الإيجابي (بدائل)
 - حدد الأساليب التي لها أكبر
 - المتابعة
- إمكانية للنجاح

الوحدة الثالثة

التواصل الداعم

خلاصة ٣/٣

- هدفك هو مساعدة الناس على التكيف بأنفسهم. ويمكنك القيام بذلك من خلال التركيز على حل المشكلات وعلى التكيف الانفعالي طويل المدى للشخص المتضرر.
- عندما تعمل مع مجموعات، أُهْدَفْ إلى بناء الشعور بالانتماء. يجب من ناحية، أن تعتمد المجموعات على حاجة أعضاء المجتمع المحلي ورغبتهم، ومن ناحية أخرى، يجب أن يعمل أعضاء المجموعة معاً على صياغة الأهداف والعمل لتحقيقها.
- الإحالة تعني إدراك احتياجات محددة وتحويل شخص ما إلى مهنيين متخصصين ممن لديهم كفاءة أكثر في معالجة تلك الاحتياجات.
- يجب إطلاع الشخص المتضرر باستمرار عما يجري والسبب وراءه.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

- مشاركة المجتمعات المحلية - رؤية فعالة وعملية للتفاعل الإنساني
- تعمل المجموعات ضمن المجتمع المحلي معاً في عملية التعافي الخاص بهم
- العون الذاتي في المجتمعات المحلية له علاقة بجميع عمليات الإغاثة والمداخلات الإنسانية

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

الأهداف التعليمية

- صف العوامل التي تجعل المجتمع المحلي صحياً وداعماً لأفراده
- بين كيف يمكن مساعدة المجتمعات المحلية على استخدام مواردها الخاصة لحل مشاكلها
- طور أفكاراً أو أساليب إشراك الناس وتحقيق المشاركة في المجتمع المحلي



تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

تعريف المجتمع المحلي

- عوامل الانتماء الشائعة
- الجغرافيا
- اللغة
- القيم
- المواقف
- أنماط السلوك
- الاهتمامات والمصالح

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

مشاركة المجتمع المحلي

- إقامة المشاريع على أساس الأفكار التي تم تطويرها من قبل الناس المعنيين أنفسهم
- يقرر الناس هدفاً مشتركاً ويعملون معاً لتحقيقه.
- المجموعات المحلية تتخذ قرارات جماعية وتعمل معاً لتطويرها وتنفيذها
- يستند العمل على نقاط القوة الجماعية والقدرات لتحقيق تلك الأهداف

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

العون الذاتي في المجتمعات المحلية

■ يجب توجيه المتطوعين وتنسيق أعمالهم من قبل مدير البرنامج.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

تمكين أفراد المجتمع المحلي من:

- تحديد دور ومسؤولية المجتمع المحلي في وضع وتنفيذ استراتيجيات العون الذاتي.
- تحديد أدوار مشاركة مقبولة لمتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر في مجتمعهم المحلي.
- تقييم مشاكلهم الخاصة على أساس معارف وقيم المجتمع المحلي.
- افتح باب الحوار للمشاركة في المعلومات للوصول إلى حلول.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

مساعدة المجتمعات المحلية على العون الذاتي

- حدد القادة والشخصيات ذات النفوذ في المجتمع المحلي وأطلب مشاركتهم
- أوجد شعوراً بالملكية لدى المجتمع المحلي
- حدد موارد المجتمع المحلي.
- عزز الصحة النفسية العامة.
- قم بتعبئة وحشد الموارد
- شجع المشاركة في اتخاذ القرارات والإجماع

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

حدد قادة المجتمع المحلي وأطلب مشاركتهم

- مشاركة القادة المحليين جزء أساسي من مشاركة المجتمع المحلي
- حدد القادة:
 - المقبولون والموثوق بهم والمحترمون محلياً
 - الممثلون فعلياً لمجتمعاتهم المحلية.
 - الذين يعملون لمساعدة المجتمع المحلي لتحقيق أهدافه الجماعية.
 - الذين لهم مكانة جيدة لاجتذاب مشاركة أفراد آخرين.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

أسس إحساساً بالملكية

- تتطلب برامج المجتمع المحلي إحساساً محلياً بالمشاركة.
- الحلول التي يضعها المجتمع هي الأكثر احتمالاً لوضعها موضع التنفيذ.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

حدد موارد المجتمع المحلي

- من المهم معرفة الموارد التقليدية والثقافية للمجتمع المحلي. هناك حاجة لمعرفة
- دور الشبكات الاجتماعية والعائلات والقادة التقليديين.
- الوسائل المقبولة ثقافياً لمساعدة من هم في محنة.
- حدد أفضل الوسائل لدعم أولئك الأشخاص والهيكل.



تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

العوامل التي تعزز الصحة النفسية العامة

- الانتماء لعائلة أو مجتمعات تهتم برعاية الأفراد.
- المحافظة على التقاليد والعادات.
- الالتزام القوي بعقيدة دينية أو بمذهب سياسي.



تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

عوامل وقائية للأطفال

- علاقة عاطفية مستقرة مع الكبار.
- دعم اجتماعي داخل العائلة وخارجها.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

تعزيز الصحة النفسية العامة

- يستطيع متطوعو الهلال الأحمر/الصليب الأحمر
- بث إحساس لدى الناس بالسيطرة على شؤون حياتهم وتوقع مسار الأحداث
- تشجيع الناس على القيام بأشياء مألوفة معاً

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

تعبئة الموارد

- تعزيز قدرات المجتمع المحلي
- يحتاج دور المتطوع كمقدم تسهيلات إلى شرح دقيق.
- استمع إلى هموم أفراد المجتمع المحلي وافهمها.
- ادعم مبادرات المجتمع المحلي.
- ساعد في تحويل الاحتياجات والأهداف إلى عمل فعلي.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

خطوات تخطيط النشاط

- حدد الرؤية أو الغاية وحدد الأهداف
- حدد طرق تحقيق هذه الأهداف
- حدد مزايا ومساوئ الطرق المحتملة
- تأكد من الموارد (الوقت، المال، الموارد البشرية)
- ضع خطة مقبولة
- بين من سيفعل ماذا ومتى وأين وكيف
- ضع إطاراً زمنياً ومعياراً لتقييم البرامج

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

شجع اتخاذ القرارات المشتركة

- اتخاذ القرارات عنصر رئيسي
- اختلاف وجهات النظر قد تعيق تحقيق هدف مشترك
- انتبه لتضارب الآراء أو التوترات
- جد حلولاً مقبولة بشكل متبادل

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

تشتمل الثقافة على العناصر التالية:

- الدين / الإيمان
- المستوى التعليمي
- القومية
- الجنس
- العرق
- المدينة / الريف
- المهنة
- الموقف السياسي
- المستوى الاقتصادي
- الوضع الاجتماعي
- العادات الاجتماعية
- العمر

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

عنصر الدين هو من أهم عناصر الثقافة

- يدخل الدين في كل جزئية من شخصية الإنسان، فهو يؤثر في تفكيره وسلوكه وإنفعالاته. وعندما نتحدث عن دور الدين، أي دين، فإننا
- نقصد عناصر متعددة للتجربة الدينية، ومنها الجوانب التالية:
 - العقيدة الدينية
 - الممارسات التعبدية
 - المنظومة القيمية
 - طريقة رؤية العالم والأحداث
 - الإيمان بالجانب الغيبي
 - روح الجماعة والانتماء
 - الثقافة العامة التي يصيغها هذا الدين

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

تؤثر الثقافة في تفاعل المتضرر مع الكارثة من خلال

- العوامل الوسيطة
- الآثار البعيدة الأمد للصدمة
- الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية للتكيف مع الصدمة
- دور علماء الدين في الأزمات والكوارث

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

العوامل الوسيطة بين الكارثة وردود فعل المتضررين:

- خبرات سابقة مثيلة أو مشابهة
- تأثيرات عاطفية تراكمية
- الأضرار الناتجة
- معنى الحدث بالنسبة للشخص
- الصحة العاطفية قبل الصدمة
- الدعم الاجتماعي المتوفر
- الزمن المنقضي منذ الحدث

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

- مثال عن أثر الدين على العوامل الوسيطة، ومنها "معنى الحدث بالنسبة للشخص".
- إن ردة فعله على الحدث قد تتسم بالغضب الشديد وفقدان التوازن لفترة طويلة، إذا ما فهم الحدث على أنه بسبب حظه العاثر، الذي جعله متواجداً في المكان الذي عبّرت فيه الطبيعة عن غضبها.
- بينما فهم الحدث في ضوء بعض المعاني الدينية يقود المتضرر إلى إدراك أن الحدث هو من قضاء الله وقدره، الذي هو عبارة عن اختبار لصبر المؤمن، وعليه فإن ردة فعل المتضرر ستتسم بالصبر والثبات، وهذا لا ينافي مشاعر الألم واليأس التي قد يتعرض لها المرء للوهلة الأولى.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

■ إن أثر الثقافة والدين يصل إلى الآثار الطويلة الأمد للصدمات،
ومنها:

■ تبدلات عضوية حيوية

■ توتر مزمن

■ صعوبات عاطفية سلوكية

■ عرضة للأمراض النفسية

■ الصحة الجسدية: قلب، سمنة..

■ صعوبات التعلم

■ صعوبات في الشخصية

■ صعوبات أسرية زوجية والدية

■ صعوبات إيمانية

■ صعوبات اجتماعية: صداقات



تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

■ أثر الثقافة والدين في الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية

للتكيف مع الصدمة، مثل:

■ الإنكار

■ الغضب

■ الإسقاط

■ التسامي

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

■ اعتبارات ثقافية هامة في تقديم المساعدة للمتضررين:

■ هدف المساعدة هو توفير مكان آمن يشعر فيه الناجون بأن هناك من يدرك

ويقبل طبيعة ما مرّوا به، وبأنه يمكنهم التعبير عن مشاعرهم وأحزانهم

وغضبهم بسلام

■ الاستفادة من الرصيد الكبير الذي يقدمه الدين من خلال دور أماكن العبادة

كالمسجد والكنيسة والمعبد والذي يحوز على احترام الناس والمجتمع.

■ فهم الحواجز الثقافية بين المساعد والمتضرر، ومنها: التأثيرات الثقافية

والاجتماعية والدينية، وقلة الوعي والموقف السلبي من العلوم النفسية؛ مما

يعيق عملية تقديم المساعدة حيث أن المتضرر لا يطلبها وإذا قُدِّمت له لا

يقبلها.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

■ اعتبارات ثقافية هامة في تقديم المساعدة للمتضررين من بعض

الناس : ٢/١

■ ينظر بعض الناس إلى تقبل الإرشاد النفسي على أنه دليل ضعف.

■ يخاف بعض الناس المتضرر من أن يفهم خطأً أو أن يُحكم عليه على أنه

سيء.

■ يتجنب بعض الناس التحديق في العينين خلال المحادثة.

■ لا يرتاح بعض الناس للاختلاط والتلامس بين الجنسين.

■ يفضل بعض الناس الذكر المتكرر لله خلال الحديث.

■ يرحب بعض الناس بالتفسيرات الدينية للأعراض المرضية.

■ يحافظ بعض الناس على درجة عالية من الخصوصية، فهو ينزعج إذا أُرغم

على الحديث عن أشياء يعتبرها خاصة.

■ يعبر بعض الناس عموماً عن انفعالاته بشكل قوي وشديد، ومن ذلك استخدام

الصوت العالي.

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

■ اعتبارات ثقافية هامة في تقديم المساعدة للمتضررين من بعض الناس: ٢/٢

■ يعتمد بعض الناس كثيراً على التواصل غير المباشر، كاللجوء إلى الأمثال الشعبية للتعبير عن موقفه وحاجاته.

■ يلجأ بعض الناس إلى خدمات الصحة النفسية فقط كحل أخير، ويفضل الاستشارة التلفونية على الحضور شخصياً.

■ حالة الفرد بعض الناس تنعكس على كامل الأسرة، لذلك يتجنب الظهور بالضعيف حتى لا يلحق العار بعائلته.

■ يعتبر بعض الناس الأفكار المرتبطة بالشرف والعار أساسية ومحورية في حياته.

■ الكرم عند بعض الناس أساسي جداً، فيجب أن تطلب منه مشاركتك حتى في كأس الماء الذي تشربه، وإلا فسيشعر بأنه غير مرحّب به.

■ المصافحة والملامسة والتقبيل بين شخصين من نفس الجنس تعتبر دليل عمق الصداقة والاحترام.

■ غالباً ما يستخدم بعض الناس التكرار في الحديث لتأكيد المعلومة، ويتوقع مثل ذلك من محدّثه.

الوحدة الرابعة

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

الخلاصة ٣/١

- تعتبر مشاركة الناس في أعمال جماعية لخدمة مصالح مجتمعاتهم المحلية صورة عملية وفعّالة عن التفاعل الإنساني.
- تم تعريف المجتمع المحلي بأنه مجموعة من الناس تجمعهم الهوية المشتركة، كالجغرافيا أو اللغة أو القيم والدين أو الاهتمامات والمصالح.
- المداخلة التي تتم على مستوى المجتمع المحلي قد تحقق نتائج أفضل من خلال الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد والقدرات المحلية لدعم عملية تعافي المتضررين.
- يتعين على المتطوع عند استخدام أسلوب المجتمع المحلي تقييم الاحتياجات والموارد والمساعدة في تنفيذ المشاريع التي تلبى هذه الاحتياجات واستخدام هذه الموارد.
- مشاركة المجتمع المحلي تعني إقامة المشاريع على أساس أفكار طورها الناس المتضررون.

الوحدة الرابعة

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

الخلاصة ٣/٢

- يلعب المتطوعون دوراً حيوياً في المساعدة على تشجيع عملية العون الذاتي في المجتمعات المحلية. العناصر التالية أساسية في ذلك:
- التعرف على القادة المحليين أو الشخصيات المؤثرة في المجتمع المحلي، وإشراكهم في العمل.
- إيجاد إحساس بالملكية، حيث يشعر المجتمع المحلي بأنه هو الذي حدد
- الحاجات واختار الخطة ويقوم بتنفيذها.
- تحديد الموارد المتوفرة للمجتمع المحلي.
- تعزيز الصحة النفسية العامة.
- تعبئة الموارد.
- تحديد خطوات عملية وضع الخطة.
- المشاركة في اتخاذ القرارات والإجماع.

الوحدة الرابعة

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

الخلاصة ٣/٣

- تؤثر العوامل الثقافية في التوتر النفسي إلى درجة كبيرة، كما أنها تتأثر به.
- تشتمل الثقافة وهوية الإنسان على عناصر كثيرة، ومن أهمها الدين والوضع الاجتماعي والعادات والتقاليد.
- إن ردود فعل الإنسان على الكوارث متشابهة لدى مختلف المجتمعات والثقافات حيث أنها تقوم على الوظائف الفيزيولوجية للإنسان. إلا أن بعض الأعراض والمظاهر قد تختلف كثيراً من ثقافة لأخرى، وذلك بحسب طبيعة ثقافة أو دين هذا المجتمع، وتتعلق هذه الاختلافات بما يلي:
- العوامل الوسيطة.
- الآثار البعيدة الأمد للصدمة.
- الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية للتكيف مع الصدمة.
- دور علماء الدين في الأزمات والكوارث.

الوحدة الرابعة



ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الأهداف التعليمية

- تحديد ووصف ردود الفعل المميّزة لبعض المجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة المتأثرة بالكارثة.
- وصف أنواع المداخلات الفعالة لمساعدة بعض المجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة أثناء وبعد الكوارث

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الفئات ذات الاحتياجات الخاصة

- الأطفال
- كبار السن
- الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عقلية
- الأشخاص المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- إضافة لذلك:
- الأشخاص الذين يعانون من صعوبات جسدية أو صعوبات في النمو
- الأهل الذين يعيلون أطفالاً
- الأشخاص الذين حُرموا من أزواجهم
- الفئات ذوي الدخل المتدني
- الفئات ذوي المستوى الاجتماعي المتدني

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الطفل لتوتر ما بعد الصدمة (PTSD) مرتبط بما يلي:

- خطورة الصدمة
- تكرار الصدمة
- مدة التعرض للصدمة
- قرب الطفل للصدمة
- شكل ردة فعل الوالدين للصدمة
- علاقة الطفل بالضحية أو الضحايا



ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

التوتر الانفعالي لدى الأطفال

- استمع / لاحظ / استجب
- تحدّث مع أهل الطفل، أو مع راشدين آخرين ممن يعرفون الطفل. واسألهم فيما إذا طرأ تغيير كبير على سلوكه الاعتيادي أو على شخصيته أو على نظرته للحياة.
- تحدّث للطفل عن أمور الحياة اليومية ولاحظ تفاعله مع كلامك.
- هل يبدو الطفل قلقاً ومشوشاً؟ هل هو غير قادر على التركيز أو الإجابة على الأسئلة؟
- قارن تصرفات الطفل مع تصرفات الأطفال الآخرين في نفس الوضع.
- راقب الطفل أثناء اللعب! هل يلعب الطفل بطريقة متناسبة مع عمره؟

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

ردود الفعل المعتادة للأطفال

- الخوف والقلق
- سلوك نكوصي
- صعوبات النوم
- ردود الفعل الجسدية
- الاستجابة لـ "منبهات" الصدمة
- صعوبة التركيز والتفكير

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

ردود الفعل طبقاً لفئات الأعمار ١ / ٢

- سن الرضاعة: الولادة - ٢ سنة
- سيكون أكثر من المعتاد، يبدوون سلوك التعلق والالتصاق بمن يرعونهم،
- يظهرون بمظهر المنزعج أو المستسلم
- سن ما قبل المدرسة: ٣- ٥ سنوات
- الخوف من الانفصال عن أهلهم
- النكوص إلى سلوكيات سابقة كمص الإصبع أو التبول اللاإرادي في الفراش
- نشاطات اللعب قد تتضمن بعض النواحي التي حدثت في الكارثة أو الحدث
- إعادة تمثيل الحدث بشكل متكرر

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

بردود الفعل طبقاً لفئات الأعمار ٢ / ٢

- سن المدرسة: ٦-١٠ سنوات
- الإحساس بالذنب وال فشل والغضب لأنه لم يكن بالإمكان منع وقوع الكارثة
- قد تنشأ لديه خيالات يقوم فيها بدور المنقذ
- منشغل بشدة بتفاصيل الحدث، مما يؤثر على تركيز الطفل في المدرسة ويؤدي إلى ضعف أدائه
- فترة ما قبل المراهقة إلى فترة المراهقة: ١١-١٨ سنة
- استجابات مشابهة لردود فعل البالغين
- سرعة الانزعاج، رفض القواعد، وسلوك عدائي
- سلوكيات خطيرة و متهورة
- خوف من العالم الخارجي
- انطواء قد يؤدي إلى اكتئاب، وبالتالي قد يحاول بعضهم الانتحار

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

مساعدة الطفل

- ساعد الطفل من خلال تقديم المساعدة لوالديه
- حافظ على الروتين المعتاد
- دلل واعتني
- تكلم مع الطفل حول ما حدث
- وفر فرصاً للأطفال للتأثير إيجابياً على ما يحدث لهم

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

كيف يتكلم الوالدين عن الحرب مع الأطفال؟

- إنشاء جو يساعد الأطفال على طرح أسئلتهم والتعبير عن أنفسهم من خلال الرسم واللعب وغير ذلك.
- أعطِ الأطفال إجابات ومعلومات سليمة ومباشرة.
- استعمل كلمات ومفاهيم يستطيع أن يفهمها الأطفال.
- كن جاهزاً لإعادة سرد المعلومات والإيضاحات عدة مرات.
- أظهر كل الاهتمام بأفكار الطفل وعواطفه وردات فعله.
- كن مطمئناً، لكن لا تعطي وعوداً غير واقعية.



ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

كيف يتكلم الوالدين عن الحرب مع الأطفال؟

- يتعلم الأطفال من مراقبتهم لوالديهم ومدرسيهم. دع الأطفال يتعرفوا على مشاعرك.
- لا تدع الأطفال يشاهدوا البرامج التلفزيونية التي تظهر صور عنيفة ومقلقة.
- لا تتحدى ردات الفعل الدفاعية اللاإرادية عند الطفل.
- نسق المعلومات بين البيت والمدرسة.
- ساعد الأطفال على الخروج من مكانهم والتحدث مع الآخرين.
- دع الأطفال يكونوا أطفالاً.

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

دور المدرسين في مساعدة الأطفال في التعامل مع الصدمات والأزمات

- تقديم معلومات دقيقة عن الحدث الضاغط أو الأزمة (طبيعتها، أسبابها، نتائجها)
- تعليم الأطفال كيفية التعبير عن مشاعرهم وردود فعلهم للأزمات والأحداث المأساوية.
- تعليم الأطفال الاستجابة السوية للأحداث المأساوية.
- تعليم الأطفال كيفية التعامل مع انفعالات شديدة لديهم كالغضب والخوف الشديد لدى ظهورها.
- تفهم مشاعر الأطفال مثل الغضب والحزن والخوف ويستجيب لهذه المشاعر بتعاطف مع التحكم في مشاعره الخاصة.

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

متى تجب الاستعانة بأخصائي العناية بالطفل؟

■ عندما توجد علامات أو إشارات على:

■ النشاط الزائد

■ اليأس والعجز

■ تفكير مستمر حول الحدث

■ مشاكل جسدية

■ تعاطي المخدرات أو الكحول

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الاعتداء الجنسي على الأطفال

- يحدث الاعتداء عندما يُستخدم الطفل لأغراض جنسية من قبل الراشدين أو المراهقين.
- الأطفال المصابون بإعاقات عقلية أو جسدية، أو الأطفال المنعزلون عن عائلاتهم، هم أكثر عرضة للاعتداء الجنسي.
- بعض ردود الفعل على الاعتداء الجنسي قد تتضمن:
 - القيام بسلوك جنسي لا يناسب أعمارهم أو التحدث عنه
 - إظهار خوف محدد ومفاجئ أو عدم الثقة بالذكور أو الإناث أو بعض الأماكن المحددة
 - أعراض أو تشخيص لمرض منقول جنسياً
 - مشاعر الذنب أو العار حول ما حدث لهم
 - قدم تقريراً فورياً عن قلقك المدعوم بشكل جيد إلى مشرفك أو مؤسسة رعاية الأطفال أو قسم الخدمات الاجتماعية أو قسم الشرطة في مجتمعك المحلي.

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

كبار السن

■ معرضين للخطر خاصة عندما :

■ تكون لديهم إعاقة جسدية

■ يعيشون لوحدهم

■ يفتقرون للمساعدة أو لموارد أخرى

■ يتوجب عليهم مواجهة الصدمة المتمثلة في خسارة كل ما حققوه في

حياتهم

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

ردود الفعل المعتادة لكبار السن

- ذكريات متزايدة حول الماضي والأصدقاء، والرغبة في استعادة الاتصال بهم.
- زيادة الاعتماد على العائلة ورفض المساعدة من السلطات.
- الخوف من الموت عند البعض والرغبة فيه عند آخرين.
- نظرة كئيبة للمستقبل (لن تعود الأمور كما كانت عليه).
- الانتكاس (عودة مؤقتة بشكل عام لحالة أسوأ عادةً).
- الإحساس بخسارات متعددة (شخصية، مادية، كرامة، الأمل في المستقبل).

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

ردود الفعل المعتادة لكبار السن

- التشوش بسبب انقطاع الروتين المعتاد.
- اللجوء إلى الإنكار كرد فعل دفاعي طبيعي.
- الاستجابة المباشرة تكون الخوف، لكنها متبوعة بالغضب والإحباط عند عدم السيطرة على وضع ما.
- صعوبات في التركيز والتواصل.
- استجابات فيزيولوجية (وبخاصة، اضطرابات النوم والشهية للطعام)



ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

مساعدة كبار السن

- سهل الوصول إلى خدمات الدعم والمساعدة
- تأكد أنهم غير معزولين
- سهل لهم القيام بدور داعم وذي قيمة للمجتمع المحلي:
- في حالات التهجير مثلاً، بإمكانهم توفير إحساس بالاستمرارية والثقافة والتاريخ، مما قد يساعد المجموعات المهجرة على الاحتفاظ بهويتها وتماسك مجتمعتها المحلي.

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

تساعد النشاطات التالية على تعزيز آليات التكيف لدى

كبار السن

- تأمين الارتباطات والعلاقات حسب ما يريدون
- وفرّ الأمن والسلامة
- تحدث عن الحدث الحرج
- انتبه للفروق الثقافية
- زوّد بمعلومات حقيقية وواقعية
- أعد الروتين المعتاد بأسرع ما يمكن
- طمئن المسنين حول ردود الفعل الطبيعية
- كن داعماً وابني الثقة
- وفرّ فرصاً للمسنين للإحساس بأنهم مفيدون وذوي قيمة

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

يعمل الأشخاص المصابون بأمراض عقلية على أحسن وجه عندما:

- يكون مستوى التحفيز بين المنخفض إلى المتوسط
- يكون النظام ثابت ومنضبط
- تكون القدرة على التنبؤ بما يحيط بهم عالية

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

متى تدعو الحاجة إلى طلب النصيحة حول دعمك لمن يعاني من أمراض عقلية؟

- القاعدة الأساسية هي إنشاء علاقة متواصلة مع الخدمات الصحية المتوفرة، حيث أن المعرفة والمهارات المطلوبة للتعامل مع المصابين بالأمراض العقلية والعناية بهم بشكل مناسب تتطلب تدريباً خاصاً.
- الجأ لهذه الخدمات في الحالات التي تعجز فيها عن التواصل مع المتضرر الذي يعاني من أمراض عقلية، ومنها:
 - الاكتئاب الذي يستمر لمدة تزيد عن أسبوعين والمصحوب بنزعة لمحاولة الانتحار.
 - اضطرابات عقلية كالهوس (السمعية أو البصرية) والأوهام.
 - انفعالات قوية أخرى تتعدى قدرة المتطوعين والأقارب على التعامل معها مثل الغضب والتصرفات العدوانية والخوف الشديد والقلق، الخ.

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الأشخاص المصابين بـ HIV / AIDS

■ هناك حاجة لتثقيف المجتمع حول المرض بسبب:

■ تزيد الأوهام وسوء الفهم حول طبيعة العدوى بهذا المرض من قلق الناس

عموماً، مما يجعل من المصابين ضحايا.

■ هناك حاجة للدعم لكي تتم المعالجة الإنسانية ضمن المجتمع المحلي.

التقليل من خطر نقل العدوى من خلال تعليم الناس كيفية حدوث المرض،

أي:

■ عن طريق الدم ومنتجات الدم

■ من أم مصابة بالفيروس إلى الجنين خلال فترة الحمل أو الولادة أو الرضاعة.

■ عن طريق اتصال جنسي دون وقاية مع شخص مصاب بـ HIV/AIDS.

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

العناية بالأشخاص المصابين بـ HIV/AIDS

- طور نوعاً من الألفة والثقة عن طريق طرح التحية على الأشخاص المصابين بـ HIV/AIDS وعلى أقاربهم بطريقة مهذبة وصادقة وودية.
- تعامل مع المشاكل الانفعالية طبقاً للمبادئ التالية:
- أعطهم دعماً معنوياً بإبداء تعاطفك الصادق ومحبتك واهتمامك.
- استمع باهتمام، وفرّ طمأنينة حول سرية المعلومات الشخصية للمريض.
- لا تلق باللوم أو تعطِ النصائح التي لم يطلبها أحد.
- ساعد الأشخاص المتأثرين على تحديد الخيارات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة
- اعمل مع أفراد العائلة وشجعهم على تقبل ومساندة الفرد المصاب.
- وفر المعلومات حول الموارد الممكنة للمساعدة مثل الخدمات الطبية ومجموعات الدعم في المجتمع المحلي.

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الخلاصة ٥/١

- هناك مجموعات معينة من الناس المتأثرين بأحداث خطيرة قد يكونون عرضة للخطر، خاصة فيما يتعلق بالاحتياجات النفسية. والمجموعات التالية معرضة عموماً لخطر أكبر:
 - الأطفال
 - الأشخاص المسنون
 - الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية
 - الأشخاص المصابون بـ HIV/AIDS
- هناك مجموعات أخرى ذات احتياجات خاصة، إلا أن الكثير من النقاط التي سيتم بحثها بالنسبة للمجموعات الأربعة السابقة تعتبر نقاط عامة، ويمكن أن تنطبق على أي فئة ذات احتياجات خاصة.

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الخلاصة ٢ / ٥

- الأطفال في الغالب أكثر عرضة للخطر من الأشخاص البالغين ولكن معظم الأطفال يستطيعون تجاوز الأوضاع السيئة إذا وجدوا دعماً ملائماً. لمعرفة حالات التوتر لدى الأطفال استمع إلى ما يقولون ولاحظ تصرفاتهم.
- ردود فعل الأطفال على الكوارث تختلف باختلاف أعمارهم. فالأطفال الرضع قد يكون أكثر من المعتاد. والأطفال في سن ما قبل المدرسة قد يعودون للتصرف بطريقة الأطفال الرضع. والأطفال في سن المدرسة قد يفتقرون للقدرة على التركيز. أما الأطفال المراهقون فقد يتصرفون بطريقة أقرب إلى تصرفات الكبار.
- غالباً ما تتضمن مساعدة الأطفال مساعدة أهلهم، حيث أن الأطفال يسترشدون عادة بردود أفعال أفراد عائلاتهم. إضافة لذلك فمن المهم المحافظة قدر الإمكان على الروتين المعتاد وتدليل الأطفال والتحدث إليهم حول الحادثة والسعي لإيجاد فرص للأطفال تمكنهم من التأثير الإيجابي على ما يحدث لهم.

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الخلاصة ٣ / ٥

- على الوالدين مراعاة مجموعة من الملاحظات أثناء حديثهم عن الحرب مع أطفالهم.
- للمعلمين دور هام وفعال في تكيف الطفل مع الأزمات.
- أطلب مساعدة متخصصة للعناية بالأطفال في الحالات التالية:
 - النشاط الزائد
 - الإحساس باليأس/العجز
 - التفكير الدائم بالحادث
 - مشاكل جسدية
 - مشاكل تتعلق بتعاطي الكحول أو المخدرات
- قد يكون الأطفال عرضة للاعتداءات الجنسية. وسيبدون ردود فعل شائعة مثل الخوف أو فقدان الثقة في الذكور أو الإناث أو بعض الأماكن المعينة.
- يجب الإبلاغ عن أي اشتباه بوجود اعتداءات جنسية إلى المشرف في الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر، وإلى مؤسسة رعاية الأطفال أو مؤسسة الخدمة الاجتماعية أو دائرة الشرطة في المجتمع المحلي.

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الخلاصة ٥ / ٤

- يكون كبار السن أكثر عرضة للخطر بشكل خاص خلال وبعد وقوع
- أحداث حرجة ويجب التركيز على الإجراءات التي تهدف إلى إعادة
- الثقة والإحساس بالكرامة.
- قد يحتاج الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية لمساعدة خاصة
- تتم بعناية ومهارة. ينبغي السعي لاستشارة الخبراء المختصين في
- حالة ظهور المشاكل الانفعالية الحادة التالية:
- الاكتئاب لفترات طويلة مع ميل لمحاولة الانتحار.
- اضطرابات عقلية مثل الهلوسة.
- انفعالات قوية مثل الغضب والخوف.

الوحدة الخامسة

ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

الخلاصة ٥/٥

- يشكل الناس المصابون بـ HIV/AIDS تحدياً نظراً للخوف وسوء الفهم حول طريقة انتقال الفيروس. يتعين على المتطوعين نشر المعلومات الصحيحة حول انتقال المرض إضافة للعناية بالمصابين.
- يتعين على المتطوع للعناية بالمصابين بـ HIV/AIDS ما يلي:
 - تطوير الألفة والثقة مع المصابين وعائلاتهم على السواء.
 - التعامل مع المشاكل الانفعالية باستخدام أساليب التواصل الداعم.
 - العمل مع أفراد العائلة لتشجيعهم على دعم الفرد المصاب.

مساعدة من يقدمون المساعدات

مساعدة من يقدمون المساعدات

- يواجه المساعدون أزمات نتيجة لعملهم.
- يشعر المساعدون بأن ما يقومون به غير كافٍ في مواجهة الاحتياجات الكثيرة.
- يتعين على المتطوعين مواجهة مخاوفهم من الموت وتردي أحوالهم

مساعدة من يقدمون المساعدات

أهداف التعلم

- وصف كيفية تأثير المساعدون بردود الفعل على التوتر.
- إعطاء تفاصيل عن العلامات التحذيرية للتوتر لدى من يقدمون المساعدات.
- وصف كيفية تقديم دعم نفسي لمن يقدمون المساعدات.
- إعطاء تفاصيل لأساليب العون الذاتي لمن يقدمون المساعدات.

مساعدة من يقدمون المساعدات

التوتر في حياة مقدمي المساعدات

■ بالإضافة إلى توترات العمل المعتادة، هناك تحديات تتمثل في

الأوضاع التالية:

- أن يكون العاملون جزءاً من الأزمة العامة القائمة.
- التعرض المتكرر لتجارب مروعة، كالتعامل مع جثث الموتى والمصابين بجروح متعددة والانفعالات القوية والقصص المؤلمة للناس المتأثرين بالكارثة.
- القيام بأعمال صعبة أو مرهقة أو خطيرة جسدياً.
- الافتقار للنوم والإحساس بتعب مزمن نظراً لمتطلبات العمل.
- مواجهة الإحساس بالعجز عن عمل ما فيه الكفاية.
- الإحساس بالذنب فيما يتعلق بالقدرة على الوصول للطعام والمأوى أو المواد الأخرى.
- مواجهة مآزق معنوية وأخلاقية.
- التعرض للغضب والجحود الواضح من جانب بعض الناس المتضررين.
- الانفصال عن النظام الداعم لك في بيئتك الأصلية.
- الشعور بالإحباط نتيجة لسياسات وقرارات المسؤولين في المنظمات.

الوحدة السادسة

مساعدة من يقدمون المساعدات

ما هو الاحتراق النفسي؟

- "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني."
- من السهل الخلط بين مفهومَي الاحتراق النفسي والضغط النفسية بسبب التداخل في التعريف بين المصطلحين. إلا أنه يمكن التفريق بين هذين المصطلحين، من خلال الانتباه إلى الخصائص الثلاثة التالية للاحتراق:
 - يحدث الاحتراق النفسي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.
 - يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.
 - يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.

مساعدة من يقدمون المساعدات

العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي:

- ضغط العمل
- محدودية صلاحيات العمل
- قلة التعزيز الإيجابي
- انعدام الاجتماعية
- عدم الإنصاف والعدل
- صراع القيم

مساعدة من يقدمون المساعدات

علامات تحذيرية للاحتراق النفسي ١ / ٢

- مثاليات مجروحة (الإحباط).
- السخرية.
- الإحساس بعدم التقدير من قبل المنظمة.
- فقدان الحافز.
- مبالغة في الاعتداد بالنفس.
- تصرفات بطولية ولكن متهورة.
- إهمال متطلبات السلامة الشخصية والاحتياجات البدنية (عدم الحاجة إلى فترات استراحة، عدم النوم، الخ).
- عدم الثقة بالزملاء والمسؤولين.



مساعدة من يقدمون المساعدات

علامات تحذيرية للاحتراق النفسي ٢ / ٢

- تصرفات غير مقبولة اجتماعياً.
- التعب المفرط.
- عدم القدرة على التركيز.
- ظهور أعراض لبعض الأمراض.
- صعوبات في النوم.
- عدم الفعالية.
- الإفراط في تناول الكحول أو السجائر أو المخدرات.

مساعدة من يقدمون المساعدات

العناية بالاحتياجات النفسية لمقدمي المساعدات -

توفير بيئة داعمة

- توفير التوجيه والدعم من قبل المدراء والزملاء على أساس يومي أو حالاً بعد وقوع الحدث.
- وجود ثقافة عامة داخل المنظمة تقوم على الحوار المفتوح والمشاركة في بحث المشاكل دون خوف من العواقب.
- المحافظة على أن تكون الاجتماعات منتظمة ومتكررة، وأن تضم جميع الموظفين وتعزز الإحساس بالانتماء لفريق العمل.
- احترام مبدأ السرية يعني أن بوسع الجميع الاعتراف بالتوتر والبحث عن مساعدة.
- خلق أجواء تجعل الاجتماع واللقاءات بعد وقوع حدث خطير أمر طبيعي وروتيني. مثلاً: نظام دعم الأقران.

الوحدة السادسة

مساعدة من يقدمون المساعدات

أساليب العون الذاتي ١ / ٢

- تذكر أن ردود فعلك طبيعية ولا يمكن تجنبها
- كن منتهباً لحالة التوتر لديك وحاول الاسترخاء
- تحدث لأحد ترتاح إليه. صف له أفكارك ومشاعرك أثناء وقوع الحادثة
- قم بالرسم أو الكتابة أو الرياضة. ابحث عن متنفسٍ صحي
- استمع لما يقوله الأشخاص القريبون منك وفكر بالحدث الذي وقع
- اعتنِ بنفسك عناية خاصة



مساعدة من يقدمون المساعدات

أساليب العون الذاتي ٢ / ٢

- واصل العمل في الواجبات الروتينية إذا كان من الصعب التركيز على الأعمال الصعبة
- إذا كنت لا تستطيع النوم أو كنت تشعر بقلق شديد، فابحث ذلك مع شخص تثق به.
- لا تصف لنفسك الأدوية
- كن رقيقاً بنفسك
- تجنب التوقعات المبالغ فيها أو المثالية سواء فيما يختص بك أو بالآخرين
- إذا كنت بعد بضعة أسابيع لا زلت تشعر بعدم ارتياح حول ردود فعلك،
- أطلب مساعدة متخصصة

مساعدة من يقدمون المساعدات

الإشراف الداعم

- دور المشرفين
- ادعم الاحتياجات الانفعالية والتطويرية لمقدمي المساعدات.
- ضع حدوداً واضحة لمدى الضغط الذي يمكن أن يتعرض له المساعدين
- من دون أن يؤثر ذلك على سلامتهم وعلى جودة العون الذي يقدمونه للمتضررين.
- قُم بدور الناصح وساعد في حل المشاكل الشخصية والمهنية.

مساعدة من يقدمون المساعدات

دعم مجموعة الزملاء الأقران

- يمكن للزملاء تشكيل مجموعات دعم بصفة رسمية أو غير رسمية.
- تفيد الاجتماعات المنتظمة للزملاء في بحث شؤون العمل وحل المشاكل بشكل جماعي.
- ينبغي على جميع الأعضاء أن يحضروا هذه الاجتماعات، بشكل منتظم، كلما كان ذلك ممكناً.
- يجب التناوب على القيام بدور مدير الاجتماع.
- يطلب أعضاء المجموعة معلومات من زملائهم عن مشاكل محددة.
- يتم تنظيم التواصل من خلال وضع جدول أعمال للاجتماع والالتزام بعدم مقاطعة المتحدث.

مساعدة من يقدمون المساعدات

الخلاصة ٣/١

- يمكن أن يواجه المساعدون، وغيرهم ممن يتعرض للتوتر الانفعالي، حالة من الأزمة نتيجة لعملهم. يتعين على برامج الدعم إدراك ذلك وتقديم الدعم لمن يقدمون المساعدات إضافة للناس المتضررين.
- يتعرض مقدمو المساعدات لضغوط شخصية غير عادية وغالباً ما يجدون أنفسهم في مواقف يواجهون فيها تحديات شديدة، وقد يحتاجون لمعالجة الضغوط الانفعالية التي يتعرضون لها.
- العناية بالنفس ضرورية للبقاء بحالة لائقة لمساعدة الآخرين. وهناك حاجة لمعلومات جيدة عن التوتر والتكيف مع ردود الفعل الانفعالية لمختلف المواقف.
- الاحتراق النفسي هو "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبليد الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني."

الوحدة السادسة



مساعدة من يقدمون المساعدات

الخلاصة ٢ / ٣

قد يحدث الاحتراق النفسي بعد قضاء وقت طويل في العمل، وتشمل أعراضه:

- مثاليات مجروحة (الإحباط) والمسؤولين
- السخرية
- تصرفات غير مقبولة
- الإحساس بعدم التقدير من اجتماعياً
- قبل المنظمة
- التعب المفرط
- فقدان الحافز
- عدم القدرة على التركيز
- مبالغة في الاعتداد بالنفس
- ظهور أعراض لبعض الأمراض
- تصرفات بطولية ولكن متهورة
- صعوبات في النوم
- إهمال متطلبات السلامة
- عدم الفعالية
- تناول الكحول أو السجائر أو الشخصية
- عدم الثقة بالزملاء
- المخدرات

الوحدة السادسة

مساعدة من يقدمون المساعدات

الخلاصة ٣/٣

- من الضروري وجود بيئة داعمة للتعامل مع الاحتياجات النفسية لمن يقدمون المساعدات، ويجب تشجيع وجود جو من الدعم المتبادل.
- تشمل أساليب العون الذاتي أن يُذكر المرء نفسه بأن ردود الفعل الانفعالية أمر طبيعي. ومن الأساليب الأخرى، التحدث للآخرين حول الأحاسيس، وتجنب التوقعات غير المعقولة بتحميل النفس فوق طاقتها.
- يستطيع المشرفون لعب دور هام في دعم من يقدمون المساعدات وذلك عن طريق تزويدهم بتوجيهات ومعلومات إضافية وتوفير بيئة داعمة.
- تعمل مجموعات دعم الأقران كصيغة رسمية يتم من خلالها مناقشة المشاكل والمشاعر من دون تهديد. تتطلب اجتماعات هذه المجموعات تنظيم جيد، وخاصة فيما يتعلق بانسياب المعلومات. يجب أن يُسمح لكل عضو في المجموعة بالمناقشة والحصول على تغذية راجعة.

الوحدة السادسة



الملحقات

الملحق الأول

مسرد المصطلحات

التوتر النفسي	يشير بالمعنى العام الواسع إلى تأثير أي شيء يجب التكيف معه : في الحياة. على سبيل المثال، أي شيء نعتبره تحدياً لنا يسبب التوتر، حتى وإن كان شيئاً اخترنا القيام به بملء إرادتنا. جوهر التوتر النفسي يكمن في أنه يتطلب منا تحويل انتباهنا وتعديل سلوكنا، كما أنه يستنفذ من طاقاتنا للاستجابة له.
مصدر التوتر	أي شيء له تأثير هو مسبب للتوتر. في المثال الذي ذكر في الوحدة الثانية، يُعتبر المطر هو الشيء المسبب للتوتر.
طاقة تحمل التوتر	لكل شخص طاقة معينة على تحمل التوتر، حيث أن كل واحد منا لديه شيء من التوتر في حياته. إلا أنه من غير المعروف على وجه الدقة حجم التوتر الذي يتحمله كل منا. يمكن مقارنة هذه الفكرة بإبريق الماء. فالإبريق الصغير قد يتسع للتر واحد فقط، بينما الإبريق الكبير يتسع لعشرة لترات. فإذا ما حاولت صب كامل اللترات العشرة في إبريق من سعة اللتر الواحد، فإنك وبسرعة ستجتاز سعة الإبريق الصغير على إحتواء الماء. وبشكل مشابه، حالما يتعرض الفرد إلى توتر شديد فإن مقدرته على إحتواء أي توتر إضافي تصبح ضعيفة.
حمولة التوتر	يحمل كل شخص درجة من التوتر في حياته اليومية. عندما نتكلم عن التوتر بسياق الدرجة أو الكمية، فإننا نشير بهذا إلى حمولة الشخص من التوتر. كما في مثال إبريق الماء، فإن حمولة التوتر مشابهة لكمية الماء الموجودة الآن في الإبريق. وعليه، فإن أي زيادة في حمولة الشخص من التوتر تعني نقصان في طاقته المتبقية على تحمل التوتر.
التكيف	يشير التكيف بالمعنى الواسع إلى أي شيء يقوم به الناس للتأقلم مع تحديات ومتطلبات التوتر. يتكون التكيف في أبسط درجاته من التعديلات المستخدمة لتقليل الأثر السلبي للتوتر. وعليه، يفيد التكيف في التقليل والتخفيف من حمولة التوتر.
	على سبيل المثال، إذا ما كان الإبريق تقريبا ممتلئاً فإن التكيف ينطوي على صب شيء من ماء الإبريق في حاوية أخرى، أو شرب شيء من الماء، أو سقي بعض النباتات أو الحيوانات. هذه الطرق كلها طرق بنّاءة في التفاعل مع الإبريق الشبه ممتلئ، أي قبل أن يمتلئ تماماً ويبدأ الماء بالانسكاب من الإبريق. هناك أسلوب مفيد في التعامل مع الإبريق الشبه

من الأباريق أو الحصول على إبريق أكبر. هذه الإستراتيجية تعمد إلى زيادة سعة استيعاب الماء. وبالتالي، لا نضطر إلى هدر المياه أو تجاوز السعة الكلية لاستيعاب الماء (التوتر). قد يحدث في بعض الحالات تجاهل الإبريق مما يؤدي إلى أن يطفح الماء منه. أو من الممكن أن تهدر المياه بصبها خارج الإبريق. وبعبارة أخرى، تكون طريقة التعامل مع الموقف غير فعّالة، أو أنها تؤدي إلى مشاكل أخرى. وذلك احتمال ممكن، فليس كل طرق التكيف بناءة. على أية حال، يتكيف الناس عادةً بشكل جيد مع التوتر، إمّا من خلال تقليل حمولة التوتر لديهم أو من خلال زيادة طاقتهم على تحمل التوتر، والتي يمكن تسميتها 'الطاقة التكيفية'. إن طاقة تحمل التوتر تساوي الطاقة التكيفية، لأن الشخص يستطيع تحمل درجة من التوتر مساوية للدرجة التي يستطيع التكيف عندها

هي آليات تكيف موجهة داخلياً من أجل تقوية الاستجابة الانفعالية على مصدر التوتر. من أمثلة التكيف المتمركز على الانفعالات: الإحساس بالجسم: (مثلاً: الاستماع للإشارات التي يعطيها جسمك من خلال التنفس، وشد العضلات، والتعب). إعطاء نفسك المجال للإحساس ببعض الانفعالات (مثلاً: من الطبيعي الإحساس بشيء من الغثيان). أعط نفسك تغذية راجعة وتعزيز إيجابي (مثلاً: أنا على ما يرام). التقليل من درجة سوء الخبرة: (مثلاً: كان من الممكن أن يكون الموقف أسوأ) إعادة صياغة الخبرة: (مثلاً: استيعاب الموقف كفرصة لتطوير أو لاستخدام مهارات جديدة، أو كفرصة لإخماد مؤقت لأي مشاعر جارفة.)

التكيف المتمركز على
الانفعالات

يشير ذلك إلى آليات تكيف موجهة خارجياً من أجل تغيير البيئة. ومن أمثلة ذلك: عزل المخاطر: كالتنظيف بعد الكارثة. نشاطات الإنقاذ: تهدف إلى تقليل الخطر على الحياة والصحة. نشاطات علاجية: تهدف إلى تزويد المتضررين بمصادر تعينهم على إعادة بناء وتعويض ما فقدوه.

التكيف المتمركز على
المشكلة

المواءمة	<p>تتطلب معظم عمليات التكيف والمواءمة من الناس المتضررين من الكوارث، نوع من التحويل الشخصي قبل أن يصبحوا قادرين بشكل كامل على التعافي والعودة إلى مستواهم السابق من العمل والإنجاز. تشير المواءمة إلى تحسن في العلاقة بين الناس وظروفهم المتبدلة. يتم ذلك من خلال أشكال من التكيف، والتي تؤدي إلى أن يستعيد الناس توازنهم ويصبحوا معتادين على واقعهم الجديد وناجحين فيه. وقد يتضمن ذلك تغييرات في بعض قناعاتهم السابقة.</p>
الرضا النفسية	<p>التجربة غير المتوقعة التي لا يستطيع المرء تقبلها للوهلة الأولى، ولا يفيق من أثرها إلا بعد مدة من الزمن، وقد تصيبه بالقلق الذي من الممكن أن يساهم في تشكيل بعض الاضطرابات النفسية.</p>
المشاركة الوجدانية	<p>انتقال الحالة الانفعالية القوية التي لها تعبير واضح من المؤثر إلى المتأثر (من المتضرر إلى المساعد). فبعد أن يدركها المتأثر حسيًا تتشأ عنده حالة وجدانية مشابهة لحالة المؤثر.</p>
التفهم الوجداني	<p>أن يرى المساعد نفسه في المتضرر، يحس إحساسه ويفهم موقفه ويشاركه فيه مشاركة وجدانية. فهو يتوحد بالمتضرر توحداً شعورياً لفترة من الوقت.</p>
التغذية الراجعة	<p>حصول الشخص على معلومات حول نتيجة سلوكه، لتساعده هذه المعلومات على تنظيم سلوكياته المستقبلية. بمعنى آخر، الحصول على تقييم لتثبيت السلوك الصحيح وتصحيح السلوك الخاطئ. والسلوك هنا هو أي شيء يقوم به الإنسان من تفكير وقول وعمل.</p>
سلوك نصوصي	<p>سلوك لا يتناسب مع عمر الشخص، بل يتناسب مع من هم أصغر منه.</p>

جدول ردود الأفعال الانفعالية المعتادة

الغضب هو انفعال معقد، وذو صلة بالإحباط. ينتج الغضب عندما يُحرّم الناس من شيء هام جداً لهم. لهذا السبب يتحول الإحباط غالباً إلى غضب، كدرجة لاحقة على تفاقم الصراع بين أهداف الناس أو حاجاتهم وبين ظروفهم. يُعتبر الغضب انفعالاً أكثر حيوية من الإحباط، حيث أن له ميزة جعل الناس يشعرون بشيء من القوة للتغلب على الموقف. يجعلنا الغضب، في أسوأ حالاته، نشعر بأننا نريد أن نبعد ونزيل أولئك الذين يعيقوننا عن تحقيق أهدافنا. لذلك يرتبك الناس عند الحديث عن غضبهم أو حتى الاعتراف به. قد يبدو الغضب وكأنه استجابة لاعتقالية أبدأ للموقف أو المشكلة. وهذا ما يجعله من أكثر الانفعالات التي يُساء فهمها. وعلى أية حال، فما يجب أن ندركه عن الغضب هو أنه يحدث فقط لتحفيزنا على التغلب على الأخطار التي تهدد بقاءنا وسلامتنا. على سبيل المثال، قد يغضب بعض الناس من قريب لهم قد ماتتوه، فقط لأنهم يشعرون بأنهم أصبحوا لوحدهم في مواجهة تحديات الحياة. وقد يغضب الناس أيضاً من الزلزال لما يسببه من تدمير

الغضب

القلق خوف عائم، ويكون أقل شدة من المخاوف المحددة. يتركز القلق دائماً على أشياء غير سارة قد تحدث في المستقبل ولكن لا يوجد هدف محدد للقلق. يمكن أن يتم التعبير عن القلق من خلال الهيجان أو من خلال عدم القدرة على القيام بعمل ما (أي ما يعرف بأنه حالة من عدم القرار). إن التوتر الذي لا يتم تخفيفه يتحول إلى عائق يمنع الناس من القيام بأشياء كانت من قبل جزءاً طبيعياً من روتين حياتهم. يعتبر القلق المزمن سيئاً جداً للجسم وقد يسبب الأعراض المرضية.

القلق:

اللوم يحدث ذلك عندما يشعر الناس أنهم على الأقل مسؤولين عن حدوث أشياء سيئة. يقع اللوم على الناس لعدم منع حدوث شيء ما أو حتى التنبؤ به، أو لعدم مساعدة الآخرين بشكل كاف. يخاف الناس من اللوم لأنه يقلل من قدرهم في عيون الآخرين. وهذا شيء مؤلم للغاية وقد يكون له عواقب وخيمة، تتضمن الموت. الإحساس بأنك أو آخرين قد تكونوا هدفاً للوم يعني أنه كان بحوزتكم شيء من القدرة أو الإمكانية على التصرف بطريقة مختلفة، وأن نتيجة أفعالكم كان يمكن التنبؤ بها.

اللوم

<p>اليأس</p> <p>قد يشعر المرء بأنه حزين جداً ومثقل بالهموم وقد يشعر بشيء من الفراغ لدرجة أن كل ما يريده ويتمناه هو أن ينسحب ويعزل نفسه عن ما يحيط به. السبب وراء ذلك قد يكون أنه لا يريد أن يُذكره أي شيء حوله بما حدث. وقد يكون السبب هو إحساسه الشديد بالذنب لدرجة أنه لا يطيق بقاءه قريباً من الآخرين.</p>	
<p>الفرع</p> <p>قد تسبب الكوارث الرعب للناس، حيث أن المستقبل أمامهم يتضمن أحداثاً غير سارة، مثل الدفن، أو الانتقال من أماكن سكنهم، أو إعادة بناء حياتهم من جديد. الناس المصابون بـ HIV/AIDS أو غيرها من الأمراض الجسمية الخطيرة، قد يفزعون من احتمال الإصابة بالعثيان بسبب الدواء، أو من إجراءات طبية مستقبلية، أو من تدهور حالتهم الصحية، أو من الموت، أو من ترك أولادهم خلفهم من دون معيل.</p>	
<p>الخوف</p> <p>غالباً ما يشعر الناس بالخوف إذا ما واجهوا بشكل مفاجئ شيئاً يعتقدون أنه قد يؤذيهم. هذا الانفعال قوي جداً، ذلك أنه عادة ما يستأثر بكامل انتباه الفرد، تاركاً القليل جداً من احتياطي الفرد للتكيف مع أي شيء آخر. ليس كل ما يخافه الفرد مرثياً (مثلاً الخوف من فقدان العقل). قد يتركز الخوف حول ما يحيط بالفرد، أو الخوف من تركه وحيداً، أو الخوف على حياة من يحب، أو الخوف أن يقع الحادث ثانية، أو أنه لن يتغلب على الخوف مطلقاً. يمكن أن يترك الخوف آثاراً قوية على الفرد تؤدي إلى تغييره بشكل دائم. قد يؤدي الخوف المزمن إلى انهيار انفعالي.</p>	
<p>الإحباط</p> <p>الإحباط هوردة فعل انفعالية تحدث عندما يحاول الناس تحقيق شيئاً ما ويحول دون ذلك عائق ما. تعطي هذه المشاعر بعض الإشارات للشخص بأن عليه القيام بتعديل ما، لمواجهة ظهور ذلك العائق. هذا التعديل قد يكون على شكل زيادة جهده أو محاولة شيء آخر لتحقيق الهدف. إن الإحباط الذي لا يتم التنفيس عنه قد يقود إلى غضب أو اكتئاب.</p>	
<p>الحزن والحداد</p> <p>الحزن خبرة انفعالية يعيشها الناس لدى خسارتهم شيء ذا قيمة لهم. تتصف هذه الخبرة بأنها ردة فعل مؤلمة جداً، وهي تؤثر على قدرتهم على الاستمرار بحياتهم كالمعتاد. تلك الانفعالات قوية جداً لدرجة أنه يستحيل إخفاؤها، حتى أن بعض الأعراض الجسمية تظهر عليهم، كضيق التنفس وعدم انتظام ضربات القلب والإعياء. يشير الحداد غالباً إلى أنواع السلوك أو الطقوس التي يقوم بها الناس المحزونون، أفراداً ومجتمعات محلية. من الممكن أن تؤدي الطقوس التعبيرية عن الحزن إلى التخفيف من مشاعر الحزن.</p>	

الذنب

يتم الإحساس بمشاعر الذنب عندما يكون المرء مسؤولاً لدرجة ما عن حدوث شيء غير عادل. يشعر الناس غالباً بالذنب لعدم منعهم حدوث شيء مؤسف، أو لعدم تبؤهم به، أو لعدم مساعدتهم للآخرين بما فيه الكفاية. إضافة إلى ذلك، يتم الإحساس بمشاعر الذنب لعدم التعبير عن الأشياء الصحيحة للناس قبل فوات الأوان. وقد يشعر المرء بالذنب لكونه في حالة أفضل من غيره، لما يشير ذلك إلى درجة من عدم العدالة. وهناك نوع معين من الذنب ينتشر بعد حدوث الكوارث ويدعى "ذنب الناجي"، حيث يشعر المرء بالذنب لأنه نجا، في حين أن الآخرين لم ينجوا. أحياناً يشعر الناس بالذنب لأنهم لم يمنعوا الكارثة من الحدوث مع علمهم أن هذا التفكير غير عقلائي. يعبر الذنب في هذه الحالة عن رغبتهم لو أنهم تصرفوا بطريقة مختلفة أو في أنهم قدموا نتائج أفضل.

الخسارة

يصف اسم هذا الانفعال الموقف الذي يستجيب فيه الشخص على فقد شيء ما. يستنزف هذا الانفعال طاقة الناس ويجعلهم يشعرون بالفراغ وكأن شيئاً ما مفقوداً. أنه يعمل بنفس الطريقة التي تعمل بها انفعالات الحزن والأسى والحداد. أنه لمن الشائع لمن يختبر انفعال الخسارة أن يفكر بشكل حصري بما خسره، وأن يتمنى عودته.

الأسف

إنه انفعال مؤلم وينتج من التفكير في قرار سابق أو سلوك سابق. يشعر الناس غالباً بشيء من الأسف بعد الكوارث لأنهم يدركون فائدة لو أنهم اتخذوا قرارات مختلفة، بالرغم من أنه يحتمل أنهم لم يمتلكوا أي وسيلة لمعرفة ما سيحدث. يمكن أن يُنظر إلى ذلك كطريقة من الرغبة لو أنهم أكثر قوة في وجه الظروف القاهرة.

الكآبة أو الأسى

تتشرك هذه الانفعالات ببعض نقاط الشبه مع انفعالات الأسف والحزن. إنها تعكس صورة شخص يقوم بالحداد على خسارة ما. من السهل التعرف على الكآبة لأن الشخص في تلك الحالة يفقد إلى الطاقة ويبدو من الناحية الجسدية وكأنه غائر وضامر.

العار

يركز على مشاعر الفرد في كونه سيء أو غير مناسب تماماً. يختلف انفعال العار عن الذنب في أنه لا يركز على موقف غير عادل أو على سوء تصرف. فالشخص الذي يشعر بالعار يصعب عليه التحدث عنه، لأنه يعتقد أنه لا يستحق أن يهتم به الآخرون، أو أن يفهموه. في بعض الأحيان، يشعر الناس بالعار، حتى وإن لم يكن ذلك الشعور مبرراً، وذلك بسبب طريقة تصرفهم في موقف ما. في تلك الحالة، يعبر العار عن الإحساس بعدم الكفاءة الشخصية.

العُرْضَة لِلْخَطَرِ
يشعر الناس بعدم الأمان أو بأنهم عرضة للإيذاء، عندما يتأذوا جسدياً ونفسياً. يعني هذا أنهم يسيئون فهم ما حولهم وأنهم عموماً يشعرون بأن الآخرين لا يفهمونهم ويخونونهم. هؤلاء الأشخاص يكون صبرهم قليل ويتضايقون بسهولة

الملحق الثالث

أمثلة على مداخلات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتعزيز العون الذاتي في المجتمعات المحلية

إيران

ديسمبر ٢٠٠٢	غيرت القوة المدمرة والكاسحة للزلازل الذي ضرب مدينة (بام) حياة سكانها إلى الأبد. فلقد فارق الحياة أكثر من ٢١٠٠٠ كما بلغ عدد الجرحى أكثر من ١٧٠٠٠، بالإضافة للأعداد الكبيرة من الثكالى واليتامى
بعد أسبوعين	وصل إلى (بام) أكثر من ٢٠٠ متطوع من الهلال الأحمر الإيراني. وقد بدء بالعمل أكثر من أشخاص مدربين على تقديم برامج الدعم النفسي.
المداخلة	زيارات ميدانية ، من خيمة إلى أخرى، لتقييم حالة المتضررين النفسية، ومن ثم تقديم العلاج المناسب أو القيام بالإحالة إلى مستشفى تخصصي، إذا ما دعت الحاجة لذلك. تقديم المداخلات النفسية للأطفال بما يتناسب مع أعمارهم، كالاتتماد على تقنيات الرسم والكتابة واللعب. الاعتماد في ذلك على المجموعات الإرشادية المختلفة. التواجد بقرب المنكوبين في المقابر لتقديم الدعم النفسي اللازم أثناء قيامهم بدفن أحبائهم. توفير بعض المداخلات الاجتماعية، والتي تم من خلالها توظيف قدرات ومهارات المتضررين في التغلب على الحدث. مثال ذلك، الإشراف على مشاريع إنتاج ألعاب للأطفال لاستخدامها في المداخلات النفسية الموجهة للأطفال، وكذلك توفير أدوات ومستلزمات الخياطة، حيث قام بعض المتضررين بخياطة بعض الملابس وتقديمها لمتضررين آخرين كانوا قد فقدوا كل ملابسهم. تقديم الدعم النفسي للمتطوعين، حيث تم توفير بيئة داعمة

يستطيع المتطوعون من خلالها من التعبير عن مشاعرهم التي عاشوها خلال عملهم في البحث والإنقاذ. إعداد برامج إعلامية وبثها من خلال الراديو والتلفزيون من أجل تأمين تواصل داعم بين مختلف الفئات العاملة في مكان الحدث، وكذلك بينهم وبين المجتمع الكبير ككل. ساعد ذلك على زيادة الوعي الاجتماعي بما حدث وبما يتم القيام به للتغلب على آثار الكارثة. مما أدى إلى تقوية التضامن الاجتماعي.

النتيجة

بشكل عام: تقليل معاناة الناس والحد من خطر تشكل رضّات نفسية شديدة، ومساعدة المتضررين على استعادة القدرة على بناء حياتهم من جديد.

نتائج محددة:

- الحد من الآثار النفسية المباشرة للكارثة.
- تقليل مخاطر تشكيل اضطرابات نفسية شديدة من خلال القيام بالإحالة في الوقت المناسب
- زيادة وعي المجتمع بردود الفعل النفسية بعد الكوارث.
- توفير فرص إعادة التأهيل من خلال الدعم الاجتماعي.

تركيا

أغسطس ونوفمبر ١٩٩٩	هزتان أرضيتان مدمرتان.
بعد سنة	تدرب ٥٥ متطوعاً في ثلاث جمعيات للهلال الأحمر، وفي كل منها أخصائي نفسي وأخصائي اجتماعي، على تقديم الدعم النفسي الاجتماعي للناس في الأماكن المتضررة.
الأسلوب	يعتمد التدريب على الإدراك بأن المجتمعات المحلية المعنية هي ذاتها أفضل من يستطيع تحديد النشاطات التي تلبي احتياجاتها. تبعاً لذلك، يتم تدريب المتطوعين على إشراك أفراد المجتمعات المحلية في تقييم الاحتياجات والموارد على السواء وذلك لتشجيع ملكية المجتمع المحلي لبرنامج الدعم. يتم تنظيم النشاطات من خلال اتخاذ قرارات جماعية.
المدخلة	أحد الأمثلة على النشاطات التي تمت في مراكز المجتمعات المحلية هو تأسيس مجموعة دعم للنساء اللواتي أصبحن معزولات بسبب الهزات الأرضية. في البداية تم عقد اجتماعات منظمة للنساء اللاتي لم تعد لهن صلات اجتماعية، على شكل مجموعات في مركز الهلال الأحمر، وفي النهاية قررن عقد اجتماعات خاصة على الطريقة التركية.

استطاعت المجتمعات المحلية إعادة إنشاء هيكل دعم تقليدي عن طريق النشاط الذي قدمه مركز الهلال الأحمر في المجتمع المحلي.

الملحق الرابع

نسخة مصغرة لشرائح الوحدات

شرائح مرشد دليل التدريب
شريحة م - ١

لماذا التدريب على الدعم النفسي؟

- للأحداث الحرجة تبعات اجتماعية ونفسية، غالباً ما تقلل من قدرة الناس على مواصلة حياتهم.
- غالباً ما تجاهلت الطرق التقليدية في التعامل مع الكوارث التأثير النفسي للأزمات على الناس المتضررين.
- غالباً ما تحدث الجراح النفسية بعد الأزمات والكوارث دون أن يتم التعرف عليها ومعالجتها، ولذلك فهي تلتئم ببطء.

شريحة م - ٢

تطور برامج الدعم النفسي

- وقد أصبح التوجه للاهتمام بالحاجات النفسية للمتأثرين بالأزمات محط اهتمام كبير في المساعدات الإنسانية
- أصبح هذا التوجه الآن جزءاً من الكثير من برامج التنمية وعمليات التأهب للكوارث والإغاثة
- إن الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر رائد في تطوير برامج الدعم النفسي منذ ١٩٩١
- يتطلب متطوعين مدربين يكون بمقدورهم مواجهة التحدي المتمثل في تقديم الدعم النفسي للأشخاص المتعرضين للآثار النفسية للأحداث الحرجة
- أسس الاتحاد عام ١٩٩٣ مركزاً مرجعياً للدعم النفسي .
- تم إعداد هذا الدليل بناءً على خبرات الكثير من جمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر في تقديم الدعم النفسي

شريحة م - ٢

خصوصية الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

- تحتاج منطقة MENA لكونها تقع في منطقة كوارث لرفع مستوى وعي المجتمع المحلي بمدى أهمية برنامج الدعم النفسي
- تحتاج أيضاً لبرامج تخصصية في الدعم النفسي.
- لضمان فاعلية هكذا برامج في مساعدة المتضررين، كان لابد من توفير هذا الدليل لتدريب العاملين في مجال الإغاثة الإنسانية على تقديم الدعم النفسي
- وهذا يتطلب توفير مدربين على هذا البرنامج، وذلك ما يسعى أيضاً لإنجازه مكتب البعثة الإقليمية للاتحاد الدولي في عمان.

شريحة م - ٤

ما الذي يقدمه التدريب من خلال هذا الدليل؟

إن الأساس الذي يقوم عليه الدعم النفسي هو تعزيز قوة العطاء الإنساني. يقدم الدليل ما يلي:

- يتوفر للمتدرب الفهم الأساسي للقضايا النفسية التي تواجه من يخدمون
- سيصبح أكثر استعداداً للتعامل الناجح مع المتضررين
- سيشعر بمزيد من الثقة
- سيشعر بقدر أقل من القلق حيال مواجهة الظروف العصيبة
- سيفهم التحديات الماثلة أمام صحته النفسية وهو يتعامل مع المتضررين من الكوارث

شريحة م - ٥

المدرب

- يُفضّل توفّر معرفة متخصصة حول الصحة النفسية
- على إطلاع جيد على علوم الخدمة الاجتماعية، وعلم النفس، والطب النفسي.
- على المدرب أن يمتلك المهارات والمعارف التالية:
 - معرفة تفصيلية كاملة بالصليب الأحمر والهلال الأحمر وظروف العمل في الميدان
 - مهارات التدريب والإشراف ومعرفة بالآلية التي يتعلم بها الكبار
 - مهارات الرعاية بالآخرين ومهارات الثقة بالنفس

أشكال التدريب

- إن التدريب على الدعم النفسي يمكن أن يعطى على صورتين:
 - يمكن استعمال هذه الوحدات مجتمعة كبرنامج متكامل للمساعدة في تطوير برنامج الدعم النفسي
 - يمكن اختيار وحدات منفصلة لاحتياجات تدريبية أكثر تحديداً. يعني كمعزز لبرامج موجودة مسبقاً، كأحد مكونات التأهب للكوارث.
- الهدف في كلتا الحالتين هو تحسين نوعية الرعاية المقدمة للمتضررين وتقديم الدعم المناسب للمساعدين أنفسهم.

يحتوي الدليل التدريبي على:

- مرشد برنامج التدريب
- ست وحدات تدريبية تغطي مواضيع مختلفة:
 - الدعم النفسي
 - التوتر النفسي والتكيف
 - التواصل الداعم
 - تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي
 - ذوي الاحتياجات الخاصة
 - مساعدة المساعد
- تشكل هذه الوحدات برنامجاً تدريبياً من ٣٠ ساعة ويستمر ٥ أيام

تصميم الدليل

- إرشادات ومقترحات للتخطيط لجلسات التدريب
- الهدف العام للمواد التي توزع خلال التدريب هو إتاحة الفرصة للمشاركين:
 - للتعرف على الاحتياجات النفسية والاجتماعية للمتضررين، .. تختلف من مجتمع لآخر.
 - للتخطيط لأنواع مختلفة من المداخلات اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات، مع الأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات الثقافية للمجتمعات التي سيطبق فيها برنامج الدعم النفسي.
- توجد أهداف تعليمية محددة لكل وحدة تدريبية.

- المعلومات المطروحة في كل وحدة مصممة لتحقيق هذه الأهداف التعليمية.
- النشاطات ومجموعات العمل تستند على: تمثيل الأدوار، وعلى نقاط مقترحة للنقاش، وعلى نشرات توزع خلال الجلسات.

م - ٨

البداية

- يتعلم الكبار بالشكل الأفضل في ظروف خاصة.
- أنت والمجموعة والبرنامج (تعارف)
- جدول الأعمال، وكيفية عمل المجموعة مع بعضها البعض
- توقعات المشاركين
- دعم المتعلمين
- التزويد بالنشرات
- القيام بعمل ما
- النشاطات
- محتوى المواد

م - ٩

يتعلم الكبار بالشكل الأفضل في الظروف التالية:

- عندما يبدأ التعلم من نقاط القوة الموجودة لدى الأفراد، وبذلك يضمن تقديرهم لخبراتهم
- ونقاط القوة والقدرات الموجودة لديهم.
- عندما يكون لديهم قدر من السيطرة على ما يتعلمونه.
- عندما يكون التعلم مدعوماً بشكل جيد.
- عندما يكون التعلم ذو علاقة وثيقة بحياتهم اليومية ويكون مهماً للمستقبل.
- عندما يمكن وضع ما يتعلمونه موضع التطبيق فوراً.
- عندما يكون أسلوب التعلم مرناً.
- عندما يحقق التعلم نتائج محددة.

م - ١٠ محتوى الوحدة الأولى

- ما هو الدعم النفسي؟
- دور المتطوعين
- تطور برامج الدعم النفسي
- المبادئ الأساسية في تنفيذ برنامج الدعم النفسي
- خلاصة

م - ١١ محتوى الوحدة الثانية

- مراحل التوتر النفسي
- التعامل مع التوتر النفسي
- الخسارة والحزن
- معنى الصدمة
- المبادئ الموجّهة في تقديم الدعم النفسي
- المداخلة حيال الأزمات
- خلاصة

م - ١٢ محتوى الوحدة الثالثة

- التواصل الشخصي المتبادل
- قيم التواصل
- مهارات التواصل الشخصي المتبادل
- طرق الاستجابة
- مراحل التواصل البناء
- التكيف المعان
- العمل ضمن مجموعات
- الإحالة
- خلاصة

م - ١٣ محتوى الوحدة الرابعة

- تعريف المجتمع المحلي
- التشجيع على العون الذاتي
- دور الدين والإيمان والثقافة في الدعم النفسي
- خلاصة

م - ١٤ محتوى الوحدة الخامسة

- مجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة
- الأطفال
- المسنون
- الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية
- الأشخاص المصابون بالإيدز
- خلاصة

م - ١٥ محتوى الوحدة السادسة

- التوتري في حياة المساعد
- ما هو الاحتراق النفسي؟
- علامات تحذيرية للاحتراق النفسي
- العناية بالاحتياجات النفسية للمساعد
- تقنيات العون الذاتي
- الإشراف الداعم
- دعم مجموعة الأقران
- خلاصة

م - ١٦ مخرجات التعلم لبرنامج الدعم النفسي

- تعريف الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية.
- فهم دور المتطوعين في تقديم برامج الدعم النفسي.
- وصف المكونات الأساسية لبرامج الدعم النفسي.
- تحديد شروط تنفيذ برنامج الدعم النفسي في حالات الكوارث.
- القيام بتقديم الدعم النفسي للمتضررين، آخذين بعين الاعتبار الأبعاد الثقافية وخصوصية كل من مجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة.

م - ١٧ الجلسة الختامية

ضرورة التلخيص والمراجعة والتقييم.

- مراجعة ملخص البرنامج ككل والوقوف عند الأجزاء التي يرى المشاركون أهمية مناقشتها مرة أخرى.
- التفكير بعمل مستقبلي والتخطيط له.
- التقييم: إكمال الاستبيان في نهاية الدليل، والإجابة على أسئلة مباشرة، مثل:
 - ما الذي أعجبكم خلال الدورة؟
 - ما هي المشاعر التي أحسست بها؟
 - هل كانت المشاركة في النشاطات سهلة؟
 - ماذا تعلمتم عن أنفسكم؟
 - ماذا تعلمتم عن بعضكم البعض؟
 - هل توجد مجالات أخرى تحتاج إلى تدريب؟
 - هل لديكم أية مقترحات لتحسين الدورة؟
- إنجاز المهمة: التشجيع على التواصل المستمر.

شرائح الوحدة الأولى: الدعم النفسي

١-١ أهداف التعلم في الوحدة الأولى

سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:

- يصفوا الغرض من الدعم النفسي.
- يصفوا دور المتطوعين في تقديم برامج الدعم النفسي.
- يحددوا مراحل تطور برامج الدعم النفسي.
- يصفوا المبادئ الأساسية المستخدمة في تنفيذ برنامج الدعم النفسي في حالة الكوارث.

٢-١ من خصائص الحدث الحرج = الخسارة

من خصائص المشكلات التي تواجه الناس أثناء الكوارث هو إحساسهم بأنهم خسروا أشياء مهمة لهم، ومن هذه الخسارات:

- فقدان أشخاص كانت تربطهم بهم علاقات شخصية.
- فقدان ممتلكاتهم المادية.
- فقدان فرصة تأمين الدخل.
- فقدان التماسك الاجتماعي.
- فقدان الكرامة والثقة والسلامة.
- فقدان الصورة الإيجابية للذات.
- فقدان الثقة والأمل بالمستقبل.

٣-١ الدعم النفسي

- يصف أي نشاط يُحسّن من قدرة الشخص على التعامل مع الظروف غير العادية للحدث الحرج، والتي تنطوي على درجات عالية من التوتر.
- يقوم على تعبئة قوى الناس لمحاولة مساعدة بعضهم البعض.
- يهدف إلى:
 - تخفيف المعاناة الانفعالية والجسدية (الهدف المباشر)
 - تعزيز القدرة على التكيف (هدف متوسط المدى)
 - الحد من الآثار النفسية السلبية البعيدة المدى للتوتر (هدف بعيد المدى)

٤-١ المهارات الأساسية لمن يعرضون تقديم الدعم النفسي

- مهارات الإصغاء للآخرين
- الصبر
- تبني موقف العناية بالآخرين ورعايتهم
- استحقاق ثقة الآخرين
- أن يكون سهل الوصول إليه حتى يتمكن الآخرين من طلب مساعدته

- التفهم الوجداني
- تبني أسلوب عدم الحكم على الآخرين
- اللطف
- الالتزام

٥-١ تطور برامج الدعم النفسي

- آليات الدعم التقليدية (كالعائلة) أصبحت ضعيفة في كثير من الحالات بسبب ضعف الروابط الاجتماعية
- الكوارث (الطبيعية أو من صنع الإنسان) في الثمانينيات والتسعينيات أدت إلى الاعتراف بالحاجة لتوفير الدعم النفسي للضحايا
- ظهور أنواع جديدة من الصراع والفظائع الكبيرة (مثلاً، الصومال، ليبيريا، كرواتيا، البوسنة والهرسك، رواندا) أوجدت تحدياً جديداً
- تعرض العاملين في مجالات الإغاثة الإنسانية لأعمال وحشية وفظائع أكثر من أي وقت مضى، مما جعلهم بحاجة إلى دعم نفسي ليكونوا أقدر على مساعدة ضحايا الكوارث

٦-١ المبادئ الأساسية في تنفيذ برنامج الدعم النفسي

- تبني توجه الاعتماد على المجتمع المحلي
- استخدام المتطوعين المدربين
- مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم
- مشاركة المجتمع المحلي
- الاهتمام بالمصطلحات
- المشاركة النشطة
- التدخل المبكر
- قابلية المداخلات للتنفيذ

٧-١ تبني توجه الاعتماد على المجتمع المحلي

- الاعتماد على الموارد المحلية وتوفير التدريب ورفع مستوى البنى الاجتماعية والمؤسسات المحلية
- تبادل المتطوعين للمعلومات مع زملائهم من المجتمع المحلي
- التركيز على تقوية المجموعات والعلاقات بين الأشخاص في نطاق المجتمع المحلي
- إشراك المجتمع، بما لديه من معرفة وقيم وممارسات، يجعل استجابته للكوارث أكثر ملائمة للموقف

٨-١ استخدام المتطوعين المدربين

- يهدف التدريب إلى مساعدتهم على المشاركة بالمهارات النفسية الأساسية وتطبيقها على ضحايا الأزمة أو الصدمة أو الخسارة
- قدرتهم على سرعة الوصول للناجين من الكارثة، وثقة هؤلاء بالمتطوعين
- الاستفادة من المعرفة بالثقافة المحلية في تقديم المساعدة

٩-١ مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم

- هناك الكثير من المشاعر النفسية التي قد يمر بها كل من المتضرر والمساعد بسبب الكوارث.
- بالنسبة للمتضرر، فإن تلقي المساعدة قد تصاحبه مشاعر متعلقة بالإهانة، والإتكالية، والسلبية، والعجز.
- تعتمد الإغاثة والمساعدة النوعية على مساعدة الآخرين على استعادة احترام الذات والاستقلال الذاتي
- يجب التركيز على القدرات ونقاط القوة لدى متلقي المساعدة كما يتم التركيز على مشكلاتهم ونقاط الضعف الموجودة لديهم
- تعتمد الإغاثة والمساعدة النوعية على مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم

١٠-١ مشاركة المجتمع المحلي

- إقامة مشروعات على أساس أفكار طورها الناس المعنيين أنفسهم لها آثار إيجابية كثيرة على المستوى الفردي، ومنها:
 - ستعزز إحساسهم بأنهم استعادوا السيطرة على أوضاعهم
 - ستساعدهم على الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية
 - ستسهل وتدعم قدرتهم على حل المشكلات على المدى البعيد
- ويحصل الناس من خلال المشاركة على سيطرة أكبر على أمور حياتهم وحيات المجتمع المحلي على حد سواء
- تعبئة القوة الجماعية لمواجهة الاحتياجات واتخاذ قرارات جماعية بخصوصها
- المساعدة في إعادة دمج الأفراد والعائلات في نطاق مجتمعاتهم المحلية

١١-١ الاهتمام بالمصطلحات

- العناية بطريقة وصف الناس ضرورية. فالكلمات يمكن أن يكون لها تأثير قوي على المواقف
- وصف عدد كبير من السكان باعتبارهم مصابين بالصدمة يعتبر وصفاً غير دقيق
- "الصدمة" تعبير سريري يتطلب استجابات سريرية محددة
- مصطلح مثل "الناجي النشط" يعزز مفهوم استعادة السيطرة، أي مساعدتهم على الشعور

بأن لديهم قدرة أكبر على مساعدة أنفسهم

١٢-١ المشاركة النشطة

- تتطلب المشاركة النشطة:
 - التركيز على الإمكانيات بدل التركيز على الأعراض المرضية ونقاط العجز
 - الاعتماد على الموارد الموجودة وعلى آليات التكيف المتوفرة وعلى مرونة متلقي المساعدة
- تستخدم من أجل:
 - تفادي المزيد من إحساس المتضررين بأنهم ضحايا
 - تشجيعهم على استعادة السيطرة على أوضاعهم
- وبالتالي، يصبح الهدف من التدخل/المساعدة:
 - تحديد وتقوية الآليات التي ستسهم في تكيف أفضل
 - المشاركة النشطة للناس في تصنيف مشكلاتهم
 - الاعتراف بمهارات الناس وكفاءتهم

١٣-١ التدخل المبكر

- عامل وقائي عندما يساعد الناس على التكيف مع مواقفهم بصورة أفضل
- يعزز قدرة الناس على الاستجابة بفاعلية وعلى البدء في إعادة تنظيم حياتهم
- إهمال ردود الفعل الانفعالية قد ينتج ضحايا سلبيين، ونتيجة لذلك تصبح عملية التعافي أبطأ

١٤-١ قابلية المداخلات للتنفيذ

- يطول بقاء الفائدة من برامج الدعم النفسي إذا تم إدخال الموارد المحلية في التدريب ومراقبة الموقف
- التدريب الأولي ليس كافياً لوحده ولكنه بحاجة إلى تعليم خاص ومستمر، وإلى متابعة، إذا ما أريد له أن يبقى فاعلاً على المدى البعيد
- تتم مواجهة تحديات العمل في بيئة متعددة الثقافات بالشكل الأفضل من خلال جعل برنامج الدعم النفسي يقوم على المجتمع المحلي

١٥-١ أ خلاصة ٣/١

- هناك تبعات اجتماعية ونفسية للأحداث الحرجة. وهي قد تضعف من قدرة الناس على مواصلة حياتهم. إن مشاعر الخسارة قد تكون صفة مميزة للمشكلات التي تواجه هؤلاء الناس.
- متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر جزء لا يمكن الاستغناء عنه من رسالة المنظمة المتمثلة في تحسين حياة الناس المعرضين للخطر من خلال تشجيع الأفراد على مساعدة

بعضهم البعض؛ ومحاولة مساعدة الناس على التعامل بنجاح مع الشعور بالخسارة، وإعادة بناء حياتهم.

■ تشمل نشاطات المتطوعين على كثير من أشكال الدعم. تُعتبر نشاطات الدعم النفسي القائم على المجتمعات المحلية الطريقة الأكثر كفاءة لدعم أكبر عدد من الناس. ولأن المتطوع عضواً من المجتمع المتضرر، فإن ذلك يسهل عمله الإغاثي بسبب ما توفره له عضويته تلك من سرعة الوصول للمتضررين ومعرفته بخصائصهم الثقافية، مما يضمن مصداقية المساعد واستحقاقه للثقة من قبل المتضررين.

١-١٥ ب خلاصة ٢/٢

- يوفر الدعم النفسي إغاثة مباشرة ويحد من خطر تطور ما يسمى بردود الأفعال الطبيعية إلى ردود أفعال أكثر شدة (مرضية)، ويمكن أن يساعد في مواجهة الاحتياجات الجسدية والمادية لكثير من الناجين من الكوارث.
- يحتاج المتطوعون إلى عدد من الخصائص الإنسانية إذا أرادوا أن يكونوا قادرين على توفير هذا الدعم.
- قد لا تكون وسائل المجتمع المدني، كالعائلة الممتدة وغيرها من آليات الدعم التقليدية كافية بعد حدوث الكوارث والأزمات. واشترك الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر في الدعم النفسي ما هو إلا محاولة لمواجهة هذه الحاجة من خلال التكامل مع المصادر الأخرى وليس الحلول مكانها.

١-١٥ ج خلاصة ٣/٣

■ المبادئ الأساسية التي توفر إطاراً لتنفيذ الدعم النفسي في الكوارث هي:

- تبني توجه الإعتماد على المجتمع المحلي
- استخدام المتطوعين المدربين
- مساعدة المتضررين على استعادة السيطرة على أوضاعهم
- مشاركة المجتمع المحلي
- الاهتمام بالمصطلحات
- المشاركة النشطة
- التدخل المبكر
- قابلية المداخلات للتنفيذ

شرائح الوحدة الثانية: التوتر النفسي والتكيف

شريحة ٢-١

■ يمثل التوتر النفسي موضوعاً مركزياً ضمن نشاطات الهلال الأحمر والصليب الأحمر.

- لا بد من سقوط بعض المطر في كل حياة ...
- ولكن ماذا يحصل لو كان هنالك فيضان؟

شريحة ٢-٢

أهداف التعلم في الوحدة الثانية

سيكون المشاركون في نهاية هذه الوحدة قادرين على أن:

- يحددوا المعنى الصحيح لمصطلحات التوتر النفسي والتكيف
- يصفوا ردود فعل الناس تجاه التوتر النفسي وطرق التكيف معه.
- يصفوا ردود الفعل الشائعة تجاه الخسارة والحزن
- يميزوا بين الاستجابة الطبيعية للتوتر النفسي وبين علامات الصدمة
- يقيموا الإرشادات الخاصة بتقديم الدعم النفسي

٢-٣ معاناة الناس من التوتر النفسي

- التهديد أو التحدي يؤدي غالباً إلى التوتر النفسي: حالة من التنبيه الجسدي و/أو النفسي
- توجد أربعة مراحل لرد الفعل تجاه التوتر النفسي:
 - المرحلة الحادة
 - مرحلة رد الفعل
 - مرحلة الإصلاح
 - مرحلة إعادة التكيف مع الأوضاع

٢-٤ ردود الفعل تجاه التوتر النفسي - المرحلة الحادة

- تستمر لدقائق، ساعات، أو أيام
- استجابة "الهجوم أو الهروب": الاستعداد لنشاط جسدي
- ضيق التركيز: نقصان القدرة على التفكير بشكل سليم
- رد الفعل الانفعالي: الإنكار أو الرعب، الافتقار للاستقلال في الرأي
- سلوك قاسي: سرعة الانزعاج، الغضب، الخ... تؤثر على التواصل
- الفرع نادر الحدوث ولكن الاهتمام المباشر به ضروري

٢-٥ ردود الفعل تجاه التوتر النفسي - مرحلة رد الفعل

- يستمر من أسبوع واحد إلى ستة أسابيع
- ردود فعل متأخرة: المشاعر التي تم كبتها أو إنكارها سابقاً قد تظهر

قد يكون مسيطراً ويؤدي إلى فقدان القوة
ردود الفعل المميزة هي:

- الخوف من العودة إلى موقع الحدث
- الأحلام أو الكوابيس
- القلق، عدم الراحة، قلة النوم
- توتر عضلي، ارتجافات، جفول مبالغ فيه
- سرعة الانزعاج والعزلة والكآبة الزائدة
- أفكار مزعجة حول البقاء على قيد الحياة، الإغاثة، الذنب والأسى

٦-٢ ردود الفعل تجاه التوتر النفسي - مرحلة الإصلاح

- تستمر من شهر واحد إلى ستة أشهر
- تختلف ردود الأفعال في هذه المرحلة عن سابقتها: ردود الفعل أقل حدة، وليست كاسحة ومسيطرة
- تستمر مشاعر الألم ولكن يمكن التكيف معها
- الاهتمام في الوقت الحاضر ينصب على أمور الحياة اليومية
- وضع خطط للمستقبل

٧-٢ ردود الفعل تجاه التوتر النفسي - مرحلة استعادة التأقلم مع الأوضاع

- تكون تقريباً في الشهر السادس بعد الحدث وتستمر إلى ما بعد ذلك
- انخفاض كبير في مستوى حدة ردود الفعل على التوتر النفسي
- قد لا يتم تبييد رد الفعل المتمثل بالأسى ولكن يتم القبول به
- ستزول معظم ردود الفعل تدريجياً
- تقييم الاحتياجات المستمرة أمر مهم

٨-٢ التكيف مع التوتر النفسي

- التكيف طريقة لمنع أو تأخير أو تقادي أو السيطرة على التوتر
- آليات التكيف في ثلاث فئات واسعة:
- تغيير وتعديل خصائص الموقف أو الشيء المسبب للتوتر النفسي
- تغيير طريقة فهم الموقف
- تحمل الموقف أو الشيء المسبب للتوتر النفسي حتى يزول أو حتى يصبح أقل إزعاجاً

٩-٢ أمثلة من التكيف مع التوتر النفسي ٢/١

- طلب المساعدة من آخرين وعرض المساعدة على آخرين
- التحدث عن خبراتهم ومحاولة فهم ما حدث
- الاختباء حتى زوال الخطر

- طلب معلومات عن حالة أحبائهم
- جمع ما تبقى لهم من ممتلكات
- البدء في إصلاح الضرر

٢-٩ ب أمثلة من التكيف مع التوتر النفسي ٢/٢

- دفن الموتى
- إتباع ممارساتهم الدينية
- وضع أهداف وإعداد خطط لتحقيقها
- استخدام آليات دفاع نفسية مثل الإنكار للحد من آثار الحدث
- البقاء في حالة خوف ويقظة من أي خطر آخر
- التفكير طويلاً وبصورة جديّة بالحدث للتعلم منه

٢-١٠ الخسارة والأسى

- الخسارة موضوع عام في معظم أوضاع الكوارث
- التتابع العام لردود الفعل تجاه الخسارة والفقدان:

- الإنكار، والخدر (عدم الإحساس)، والصدمة
- المساومة
- الاكتئاب
- الغضب
- القبول
- إعادة التأقلم مع الأوضاع

٢-١١ العلامات المزعجة للخسارة والحزن

- تقادي الانفعالات أو التخفيف من حدتها
- استخدام الكحول أو المخدرات كطريقة للتخفيف عن نفسه
- استخدام العمل للهروب من مواجهة الانفعالات
- العداوة والتهجم على الآخرين

٢-١٢ معنى الصدمة - علامات رد الفعل على توتر الصدمة

- كونه غير قادر على إيقاف التفكير بالحدث
- تذكر الحدث بسهولة ومن خلال أشياء ليست لها علاقة وثيقة به
- استمرار استجابة الخوف من الموقف، حتى عندما يكون الخطر قد زال
- صعوبة متزايدة في السيطرة على الانفعالات
- كوابيس حول الحدث

- سهولة الانزعاج
- تحمل قليل للتوتر النفسي
- يَرُوعُ بسهولة
- فقدان الصلة بالواقع

١٣-٢ معنى الصدمة - الخدر الانفعالي أو الهيجان المفرط

- تستحق هذه المشاعر المتطرفة اهتماماً مباشراً والعمل على مساعدة المصاب بها من أجل التغلب عليها
- إذا بقيت أعراض التوتر النفسي مرتفعة لأسابيع قليلة، ولا يَظْهَرُ عليها انخفاض تدريجي، فإن ذلك علامة على التعرض لرد فعل الصدمة، عندها يتوجب إحالة هذا الشخص إلى عناية متخصصة عند الإحالة:

- قد يفهمها الشخص على اعتبار أنها تعني أنه مصاب بمرض عقلي
- قد تسبب الإحالة في وصم الشخص المتضرر بالعار وجعله يشعر بأنه ضحية
- يجب أن ندرك أن مثل هذه الإحالات قد تُجَابَه بردود فعل سلبية
- من المهم إبلاغ الشخص المعني بأسباب الإحالة والهدف منها

١٤-٢ المبادئ الموجهة في تقديم الدعم النفسي

- التركيز الأولي على الرعاية والحماية من الخطر
- التدخل المباشر: كُن مباشراً ونشطاً واحتفظ بالهدوء
- التركيز على الموقف الحالي
- توفير معلومات دقيقة عن الموقف
- عدم إعطاء وعود كاذبة
- إدراك أهمية القيام بعمل ما
- جمع شمل أفراد العائلة
- توفير وضمان الدعم العاطفي
- التركيز على نقاط القوة والمرونة
- تشجيع الاعتماد على النفس
- احترام مشاعر الآخرين

١٥-٢ المداخلة حيال الأزمة

- يتوجب الإلتزام بتطبيق الممارسات الآمنة من خلال الاهتمام بالسلامة الخاصة
- المحافظة على البقاء هادئاً، والظهور بمظهر المسترخي والواثق بنفسه، كما يجب أن لا يبدو المساعد للمتعرضين للأزمة وكأنه مصدر آخر للتهديد
- المحافظة على استقرار الموقف حتى يتاح للشخص المتعرض للأزمة الوقت والموارد اللازمة لاستعادة هدوئه الطبيعي

١٦-٢ المداخلة حيال الأزمة: سبع خطوات للحل

- تقييم الموقف
- إجراء الاتصالات
- تحديد المشكلة الرئيسية
- معالجة المشاعر والاهتمامات
- تفحص استراتيجيات التكيف البديلة
- وضع خطة للعمل
- المتابعة

١٧-٢ أ خلاصة ٣/١

- يمثل التوتر النفسي موضوعاً مركزياً ضمن نشاطات الهلال الأحمر والصليب الأحمر.
- فعندما يفهم المتطوعون العناصر الأساسية للتوتر وما يلزم للتعامل معه، يكونون أقدر على القيام بعملهم بما فيه مصلحتهم ومصلحة الناس المتضررين على حد سواء.
- تتسم ردة فعل معظم الناس تجاه ما يدركونه من تهديد أو تحدٍ في البيئة (مثل الكوارث الطبيعية) بالتوتر. وقد يمر الشخص المعرض للتوتر الشديد بأربعة مراحل: المرحلة الحادة، مرحلة رد الفعل، مرحلة الإصلاح ومرحلة استعادة التأقلم مع الوضع.
- تؤثر ردود الفعل المتسمة بالتوتر على الطريقة التي يفكر بها الناس وعلى انفعالاتهم، وتؤثر أيضاً على الطريقة التي يتصرفون بها. إذا واجه الشخص مثيراً قوياً للتوتر فمن المرجح أن يرد باستجابة "الهجوم أو الهروب".

١٧-٢ ب خلاصة ٣/٢

- آليات التكيف هي تلك التي يستخدمها الناس من أجل محاولة منع، أو تأخير، أو تفادي أو السيطرة على التوتر.
- الخسارة موضوع عام في معظم أوضاع الكوارث، وتشمل ردود الفعل العامة تجاه الخسارة: الإنكار، الحذر، الصدمة، الاكتئاب، الغضب. ويتغلب الناس عادة على فقدان من خلال الحزن والأسى، وعندها يعتبر الدعم النفسي مهماً.
- تعتبر ردود أفعال توتر الصدمة خطيرة، ويجب الاهتمام المباشر بالأشخاص الواقعين تحت تأثيرها وإحالتهم للمساعدة المتخصصة.

١٧-٢ ج خلاصة ٣/٣

هناك عدد من المبادئ الموجهة لتوفير الدعم النفسي. وتدعى هذه في بعض الأحيان بالإسعاف الأولي النفسي:

- التركيز الأولي على الرعاية والحماية من الخطر.
- التدخل المباشر

- التركيز على الموقف الحالي
- توفير معلومات دقيقة عن الموقف
- عدم إعطاء وعود كاذبة
- إدراك أهمية القيام بعمل ما
- جمع شمل أفراد العائلة
- توفير وضمان الدعم العاطفي
- التركيز على نقاط القوة والمرونة
- تشجيع الاعتماد على النفس
- احترام مشاعر الآخرين

شرائح الوحدة الثالثة: التواصل الداعم

شريحة ١-٢

التواصل الداعم

- يعتبر "التواصل الداعم" أسلوب التواصل المفضل في أوقات الأزمة.
- وهو ينطوي على إيصال التفهم الوجداني والاهتمام والاحترام والثقة في قدرات الشخص المتضرر، كما ينطوي على إيصال المعلومات العملية التي يحتاج إليها الشخص المتضرر في التعامل الناجح مع الأزمة.
- تتطلب جميع مستويات الحزن وكل الخلفيات والأعمار والمستوى الاجتماعي إلى أساليب التواصل الداعم.

شريحة ٢-٣

أهداف التعلم

- التعرف على طريقة عمل التواصل، وفهم عناصره ومبادئه وقوانين عملية التواصل.
- تحليل القيم المرتبطة بأسلوب التواصل الأكثر فاعلية، أي تحديد ودراسة القيم التي تجعل التواصل على درجة عالية جداً من الفاعلية.
- ممارسة التواصل بفاعلية في المواقف الصعبة.
- التركيز على مراحل التواصل البناء من أجل دعم المرونة والعون الذاتي.
- ممارسة العمل مع مجموعات من الناس في المجتمع.
- تحديد الوقت المناسب والطريقة المناسبة لتحويل الناس إلى مهنيين آخرين أو منظمات أخرى.

شريحة ٢-٢

ما هو التواصل الشخصي المتبادل؟

- التواصل عموماً هو عملية القيام بعمل ما إثر الحصول على معلومات.
- التواصل الإنساني هو عملية إعطاء معنى لما يحدث حولنا ومشاركة هذا المعنى مع الآخرين.
- التواصل الشخصي المتبادل هو عملية تفاعل الأشخاص مع بعضهم البعض في نفس الوقت، ومشاركة التأثير المتبادل مع الآخرين.

شريحة ٣-٤

المبادئ الأربعة الأساسية للتواصل الشخصي المتبادل:

- لا يمكن تجنبه: إن أي شيء نقوم به، حتى الصمت، ينقل رسالة ذات مغزى للآخرين.
- لا يمكن عكسه: حالما تُرسل الرسالة للآخرين، فلا يمكن إسترجاعها.
- شديد التعقيد: فلا يمكنك فهم الآخرين بدرجة كاملة تماماً.
- سياقي التحديد: إن التواصل الشخصي المتبادل لا يفهم إلا من خلال سياقاته النفسية والعلائقية والموقفية والبيئية والثقافية.

شريحة ٣-٥

كيفية تحسين فاعلية التواصل؟

- كن عارفاً: تعرّف على طريقة عمل التواصل، وتعلم عن عناصره ومبادئه وقوانين عملية التواصل.
- كن مهارياً: تدرب على تحويل معرفتك حول التواصل إلى فعل يحقق لك أهدافك من التواصل بنجاح.
- كن دافعياً: امتلاكك للمعرفة والمهارة لا يكفي للنجاح في التواصل، بل يجب أن تكون راغباً في التواصل.
- كن مرناً: لا يمكنك استخدام أسلوب واحد من التواصل في كل المواقف، ولذلك يجب أن تكون مرناً حسب الموقف لتتمكن من اختيار الأسلوب الأفضل من التواصل.
- كن غيرياً: تبنى نزعة لا مركزية لكي تتمكن من الفهم الوجداني للآخرين.

شريحة ٣-٦

قيم التواصل

- التفهم الوجداني

- الاحترام
- الصدق والأصالة (الخلو من الرياء والتكلف)
- الاهتمام والاعتبار الإيجابي
- موقف عدم الحكم على الآخرين
- مساعدة الآخرين على استعادة السيطرة
- عملي
- السرية
- السلوك الأخلاقي

شريحة ٧-٣

مهارات التواصل الشخصي المتبادل

- التواصل غير اللفظي
- التواصل اللفظي
- الإصغاء والاستجابة
- إعطاء تغذية راجعة Giving Feedback
- الكفاءة الثقافية Cultural Competency
- التكرار

شريحة ٨-٣

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - التواصل غير اللفظي

- معظم ما يُرسل عبر التواصل يتم بصورة غير لفظية. على سبيل المثال، يتم إرسال الكثير من المعلومات من خلال هيئة الجسم وتعبيرات الوجه والأصوات غير اللفظية، مثل التنهدات أو اللهاث.
- تميل السلوكيات التالية بصفة عامة إلى تعزيز الثقة والتواصل بصورة متزايدة (لكن انتبه للفروق الثقافية):
 - واجه المتكلم.
 - أظهر هيئة مفتوحة للجسم، وخاصة بذراعيك.
 - حافظ على وجود مسافة ملائمة بينك وبين من تخاطبه.
 - أنظر في عين المخاطب بين الحين والآخر.
 - أظهر علامات الهدوء والاسترخاء.

شريحة ٩-٣ أ

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - التواصل اللفظي

- الكلمات قوية وقادرة على تحديد فهمك لما يحدث حولك، ومستوى تقديرك لذاتك، وانفعالاتك ومشاعرك، وصحتك، وثقافتك.
- يمكن للكلمات التي تستخدمها أن تخلق سوء فهم كبير، وهو ما يعيق عملك الأساسي في دعم المتضررين.
- تشير الكلمات إلى درجة تقديرك للآخرين، ويؤثر ذلك بالتالي على درجة تقديرهم لذاتهم.

شريحة ٢-٩ ب

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - التواصل اللفظي

- الكلمات لها أيضاً القدرة على خلق سوء فهم كبير، ومنها:
 - الكلمات المطاطية
 - الكلمات المجردة المنمقة
 - السجع المضلل
 - التعميم
 - التقييمات والأوصاف الثابتة
 - الكلمات المتطرفة
 - الكلمات التي تتم عن تحيز
 - الإسراع إلى استخلاص النتيجة قبل التأكد من استكمال المعطيات

شريحة ٢-٩ ت

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - التواصل اللفظي

- تشير الكلمات إلى درجة تقديرك للآخرين، ففي حين أن بعض الكلمات تتضمن استجابات تعزيرية للآخرين، فإن بعضها الآخر تعبر عن عدم التقدير لما يقوله أو يقوم به الآخرون.
- ومن الاستجابات التي تعزز لدى الآخرين تقدير الذات:
 - عبر عن سماعك وفهمك لما يقوله المتضرر، عقب حديثه مباشرة.
 - وافق المتضرر حول أحكامه وتقييمه لما جرى.
 - كن داعمًا! أخبر المتضرر بأنك تحاول أن تتفهم مشاعره.
 - عبر عن مشاعرك الإيجابية بشكل متناغم مع إشارات التفاوض لدى المتضرر. من شأن ذلك أن يرفع من معنوياته.
- ومن الاستجابات التي تشير إلى درجة من عدم التقدير تجاه المتضررين:
 - استجابة الجمود
 - استجابة المقاطعة أثناء الحديث
 - استجابة غير ذات صلة بموضوع المحادثة
 - استجابة غير شخصية
 - استجابة غير مترابطة

• استجابة متناقضة مع الإشارات غير اللفظية

شريحة ١٠-٢

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - الإصغاء والاستجابة

- الإصغاء بمهارة هي أكثر من مجرد إيلاء اهتمام لما يقال
- كن مستجيباً
- السعي أولاً إلى الفهم ومن ثم إلى أن تُفهم
- ركز على ما يقال
- كن مستمعاً نشطاً من خلال إعطاء إشارات لا لفظية (تعطي اهتمام، تهز الرأس، تؤكد القول)
- كن على علم بما تتحيز له أو ضده، وبالقيم الموجودة لديك، فهي قد تشوه ما تستمع إليه
- استمع وابحث عن المشاعر والافتراضات الأساسية التي تكمن وراء الملاحظات أو التعليقات
- لا تفكر بإجابتك وتدريب عليها أثناء تحدث الشخص الآخر.
- لا تقاطع كلام الآخرين من أجل تصحيح الأخطاء أو إثارة بعض النقاط.
- اصمت لبرهة من الوقت للتفكير قبل الإجابة.
- لا تصدر أحكاماً على الآخرين.
- استخدم بعض الأسئلة أو العبارات الاستيضاحية للتأكد من فهمك لما قيل.
- لا تصر على أن تكون آخر المتكلمين.
- حاول أن تجعل أغلب أسئلتك من النوع ذات الإجابات المفتوحة
- أطلب مزيداً من التفاصيل والأمثلة والانطباعات

شريحة ١١-٢

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - إعطاء تغذية راجعة

- التغذية الراجعة هي عملية تقييم متبادلة يتم من خلالها تثبيت الصواب وتصحيح الخطأ.
- كيفية إعطائك لهذا التقييم تعتبر عنصراً حاسماً في فاعلية أسلوبك في التواصل.
- لتزيد من مستوى فاعلية أسلوبك في التواصل، عليك مراعاة النقاط التالية:
 - تأكد من أن الشخص مستعد لاستقبال التغذية الراجعة.
 - تكلم بنبرة هادئة، وتجنب نبرات الصوت المرتفعة.
 - صف السلوكيات الملاحظة وكذلك ردود الفعل التي سببتها
 - صف بدلاً من أن تقسر ما لاحظته.
 - ركز على الأحداث أو الأعمال الجديدة التي يمكن تغييرها
 - الشاء بإخلاص، كلما كان ممكناً، لدعم التكيف البناء.
 - استخدم العبارات الشخصية التي تعكس وجهات نظرك الخاصة بك

شريحة ٢-١٢

مهارات التواصل الشخصي المتبادل - الكفاءة الثقافية

- عدم الاكتراث للاعتبارات الثقافية الخاصة بالمتضرر، غالباً ما تشكل مصدراً إضافياً لإزعاجه.
- لذلك يُفضّل مراعاة النقاط التالية عند مساعدة المتضررين من ثقافات مختلفة عن ثقافتك:
 - تُعرّف على تقاليد وعادات المتضررين.
 - أطلب من المتضرر أن يشرح لك جوانب المعتقدات الثقافية أو الشخصية التي تراها غريبة عليك.
 - لا تتردد في الاستفسار عن الطريقة المناسبة، حسب ثقافة المتضرر، في القيام بمهامك المختلفة، كطرح الأسئلة، ومد يد العون، والتعاطف، والتشجيع، وغيرها.
 - اشرح ما تقوم به قبل الشروع بذلك. على سبيل المثال، إذا كنت تتقذ متضرر من الجنس المقابل، فأخبره بما ستقوم به كالفحص أو الحمل وغير ذلك، وخذ الموافقة للقيام بذلك.

شريحة ٢-١٣

طرق الاستجابة

- اطرح غالباً أسئلة مفتوحة
- خاطب الأفكار والمشاعر
- أعد صياغة الجمل أو الأسئلة
- تقادى إعطاء نصيحة مباشرة
- تذكر دورك باعتبارك مساعداً داعماً

شريحة ٢-١٤

إرشادات للاستجابة

- أعط إشارات خفيفة ذكية (لفظية أو غير لفظية) بأنك تستمع إلى الشيء الذي قيل وتتابعه.
- اطرح أسئلة مختصرة واستخدم على الغالب أسئلة مفتوحة.
- يجب أن لا تبدو وكأنك تجري مقابلة مع الشخص.
- عالج مضمون ما تسمعه (وبخاصة المشاعر) من دون إطلاق الأحكام.
- ركز على الاستجابة لما يقوله الشخص في الواقع أو لما يسأله.

مراحل التواصل البناء

- طور علاقة من الألفة المتبادلة
- وضّح المسائل الهامة (المشكلات والاهتمامات)
- افحص الاختيارات المؤدية للتغير الإيجابي (بدائل)
- حدّد الأساليب التي لها أكبر إمكانية للنجاح
- وضّح التكاليف المحتملة لكل أسلوب
- اختر ونفد أفضل خطة عمل
- قيّم نتيجة العمل والدروس التي تم تعلمها
- المتابعة

التكيف المعان

- الهدف = توفير مساعدة بحيث يستطيع الناس التكيف مع مشكلاتهم بأنفسهم. فليس الهدف أن تتكيف أنت مع الناس.
- التركيز على حل المشكلات:
 - ساعد على تحديد المشكلة.
 - ساعد على صياغة حلول متعددة.
 - ساعد على صياغة خطة عمل وتنفيذ الحل.
 - التفكير ملياً بالخطة لتقييم فاعليتها وإجراء تعديلات مناسبة.
- أمثلة: الدعم الاجتماعي، نشاطات العون الذاتي، المناصرة الذاتية، نشاطات إعادة التأهيل، بناء المهارات.
- الحلول الجماعية تدعم علاقات المساعدة بين المجموعة والمجتمع المحلي، وتدوم لمدة أطول.
- التركيز على التكيف الانفعالي بعيد المدى للشخص المتضرر.

العمل مع مجموعات

- الاعتماد بصفة رئيسية على مساعدة الناس على مستوى المجتمع المحلي
- تحديد مجموعة مستهدفة ذات قضية محفزة للمشاركة النشطة
- تتحقق الصحة النفسية من مشاركة المجتمع المحلي وجهوده التعاونية
- ينبع الشعور بالعضوية والأهمية من الانتماء في نطاق المجموعة الفاعلة

شريعة ٢-١١٨ أ

الإحالة ٣/١ (ما هي الإحالة؟)

- تعني الإحالة التوصية بأن يقوم الشخص بالتكلم مع متخصص أكثر كفاءة وأقدر على معالجة الصعوبات والتعقيدات الخاصة بحاجاته.
- حاول أن تحيل إلى متخصصين أو منظمات متعاونة أو لها اتصال مع الهلال الأحمر والصليب الأحمر.
- عليك دائماً أن تقوم بالإحالة من خلال التشاور مع المشرف عليك أو مدير البرنامج.

شريعة ٢-١٨ ب

الإحالة ٣/٢ (متى يجب عليك أن تحيل؟)

- عندما تدرك بأن المشكلة أكبر من قدراتك ومن مستوى التدريب ومن الغرض الذي يسعى إليه برنامج الدعم النفسي.
- عندما تجد صعوبة في التواصل مع الشخص.
- عندما يلمح الشخص أو يتكلم بشكل صريح عن الانتحار.
- عندما يبدو على الشخص أنه معزول اجتماعياً.
- عندما يعرض الشخص أفكاراً أو تفاصيل خيالية حول كونه مضطهد. انتبه إلى أن ذلك قد يكون حقيقياً.
- عندما تصبح على علم بإساءة وقعت ضد الأطفال، أو على علم بأي نشاط جنائي.
- عندما ترى تطوراً مستمراً لأعراض جسدية.
- عندما تصبح على علم بالإدمان على الكحول أو المخدرات.
- عندما ترى الشخص منخرطاً في سلوك خطر (يظهر لا مبالاة تجاه نفسه أو الآخرين).
- عندما تصبح أنت نفسك منهكاً ومرتبكاً ولديك أفكار أو أحلام سيئة متكررة عن الحالة

شريعة ٢-١٨ ت

الإحالة ٣/٣ (كيفية الإحالة)

- القاعدة تقول: أبلغ الشخص المعني بنيتك على إحالته لمختص
- إذا كان لديك خيار، فيجب أن تعرض الاحتمالات المختلفة للإحالة للشخص المعني
- اعمل على طمأنة الشخص بأنك ستواصل دعمك له حتى تكتمل الإحالة

شريعة ٢-١٩ أ

خلاصة ٣/١

- أسلوب التواصل المستحسن في أوقات الأزمة هو التواصل الداعم، الذي ينطوي على التفهم

- الوجداني والاهتمام والاحترام والثقة بقدرات الشخص المتضرر، والمعلومات العملية.
- لقد تبين باستمرار أن القيم المرافقة لأكثر أساليب التواصل فاعلية، هي:
 - التفهم الوجداني
 - الاحترام
 - الأصالة (الخلو من الرياء والتكلف)
 - الاهتمام والاعتبار الإيجابي
 - موقف عدم الحكم على الآخرين
 - مساعدة الآخرين على استعادة السيطرة على الأوضاع
 - عملي
 - السرية
 - السلوك الأخلاقي

شريعة ٢-١٩ ب

خلاصة ٣/٢

- تشمل مهارات التواصل الشخصي المتبادل على التواصل غير اللفظي، والتواصل اللفظي، والإصغاء والاستجابة، وإعطاء تغذية راجعة، والكفاءة الثقافية، والتكرار.
- يمكن أن تكون الطرق المتنوعة للاستجابة طريقة للاتصال الفاعل، مثلاً إعطاء إشارات استجابة خفية وذكية، وطرح أسئلة مختصرة، ومعالجة محتوى ما تسمع.
- مراحل التواصل الداعم البناء هي كما يلي:
 - طور علاقة من الألفة المتبادلة
 - وضّح المسائل الهامة (المشكلات والاهتمامات)
 - افحص الاختيارات المؤدية للتغير الإيجابي (بدائل)
 - حدّد الأساليب التي لها أكبر إمكانية للنجاح
 - وضّح التكاليف المحتملة لكل أسلوب
 - اختر ونفّذ أفضل خطة عمل
 - قيّم نتيجة العمل والدروس التي تم تعلمها
 - المتابعة

شريعة ٢-١٩ ت

خلاصة ٣/٣

- هدفك هو مساعدة الناس على التكيف بأنفسهم. ويمكنك القيام بذلك من خلال التركيز على حل المشكلات وعلى التكيف الانفعالي طويل المدى للشخص المتضرر.
- عندما تعمل مع مجموعات، أهدف إلى بناء الشعور بالانتماء. يجب من ناحية، أن تعتمد المجموعات على حاجة أعضاء المجتمع المحلي ورغبتهم، ومن ناحية أخرى، يجب أن يعمل أعضاء المجموعة معاً على صياغة الأهداف والعمل لتحقيقها.
- الإحالة تعني إدراك احتياجات محددة وتحويل شخص ما إلى مهنيين متخصصين مهمين

- لديهم كفاءة أكثر في معالجة تلك الاحتياجات. يجب إطلاع الشخص المتضرر باستمرار عما يجري والسبب وراءه.

شرائح الوحدة الرابعة: تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

شريحة ١-٤

تشجيع المجتمعات المحلية على العون الذاتي

- مشاركة المجتمعات المحلية - رؤية فعالة وعملية للتفاعل الإنساني
- تعمل المجموعات ضمن المجتمع المحلي معاً في عملية التعافي الخاص بهم
- العون الذاتي في المجتمعات المحلية له علاقة بجميع عمليات الإغاثة والمدخلات الإنسانية

شريحة ٢-٤

الأهداف التعليمية

- صف العوامل التي تجعل المجتمع المحلي صحياً وداعماً لأفراده
- بين كيف يمكن مساعدة المجتمعات المحلية على استخدام مواردها الخاصة لحل مشاكلها
- طور أفكاراً أو أساليب إشراك الناس وتحقيق المشاركة في المجتمع المحلي

شريحة ٣-٤

تعريف المجتمع المحلي عوامل الانتماء الشائعة

- الجغرافيا
- اللغة
- القيم
- المواقف
- أنماط السلوك
- الاهتمامات والمصالح

شريحة ٤-٤

مشاركة المجتمع المحلي

- إقامة المشاريع على أساس الأفكار التي تم تطويرها من قبل الناس المعنيين أنفسهم
- يقرر الناس هدفاً مشتركاً ويعملون معاً لتحقيقه.
- المجموعات المحلية تتخذ قرارات جماعية وتعمل معاً لتطويرها وتنفيذها
- يستند العمل على نقاط القوة الجماعية والقدرات لتحقيق تلك الأهداف

شريعة ٤-٥ أ

العون الذاتي في المجتمعات المحلية

- يجب توجيه المتطوعين وتنسيق أعمالهم من قبل مدير البرنامج.

شريعة ٤-٥ ب

تمكين أفراد المجتمع المحلي من:

- تحديد دور ومسؤولية المجتمع المحلي في وضع وتنفيذ استراتيجيات العون الذاتي.
- تحديد أدوار مشاركة مقبولة للمتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر في مجتمعهم المحلي.
- تقييم مشاكلهم الخاصة على أساس معارف وقيم المجتمع المحلي.
- افتح باب الحوار للمشاركة في المعلومات للوصول إلى حلول.

شريعة ٤-٦

مساعدة المجتمعات المحلية على العون الذاتي

- حدد القادة والشخصيات ذات النفوذ في المجتمع المحلي وأطلب مشاركتهم
- أوجد شعوراً بالملكية لدى المجتمع المحلي
- حدد موارد المجتمع المحلي.
- عزز الصحة النفسية العامة.
- قم بتعبئة وحشد الموارد
- شجع المشاركة في اتخاذ القرارات والإجماع

شريعة ٤-٧

حدد قادة المجتمع المحلي وأطلب مشاركتهم

- مشاركة القادة المحليين جزء أساسي من مشاركة المجتمع المحلي
- حدد القادة:
- المقبولون والموثوق بهم والمحترمون محلياً

- الممثلون فعلياً لمجتمعاتهم المحلية.
- الذين يعملون لمساعدة المجتمع المحلي لتحقيق أهدافه الجماعية.
- الذين لهم مكانة جيدة لاجتذاب مشاركة أفراد آخرين.

شريعة ٨-٤

أسس إحساساً بالملكية

تتطلب برامج المجتمع المحلي إحساساً محلياً بالمشاركة. الحلول التي يضعها المجتمع هي الأكثر احتمالاً لوضعها موضع التنفيذ.

شريعة ٩-٤

حدد موارد المجتمع المحلي

- من المهم معرفة الموارد التقليدية والثقافية للمجتمع المحلي. هناك حاجة لمعرفة
- دور الشبكات الاجتماعية والعائلات والقادة التقليديين.
- الوسائل المقبولة ثقافياً لمساعدة من هم في محنة.
- حدد أفضل الوسائل لدعم أولئك الأشخاص والهيكل.

شريعة ١٠-٤ أ

العوامل التي تعزز الصحة النفسية العامة

- الانتماء لعائلة أو مجتمعات تهتم برعاية الأفراد.
- المحافظة على التقاليد والعادات.
- الالتزام القوي بعقيدة دينية أو بمذهب سياسي.

شريعة ١٠-٤ ب

عوامل وقائية للأطفال

- علاقة عاطفية مستقرة مع الكبار.
- دعم اجتماعي داخل العائلة وخارجها.

شريعة ١١-٤

تعزيز الصحة النفسية العامة يستطيع متطوعو الهلال الأحمر / الصليب الأحمر

- بث إحساس لدى الناس بالسيطرة على شؤون حياتهم وتوقع مسار الأحداث
- تشجيع الناس على القيام بأشياء مألوفة معاً

شريحة ٤-١٢

تعبئة الموارد تعزيز قدرات المجتمع المحلي

- يحتاج دور المتطوع كمقدم تسهيلات إلى شرح دقيق.
- استمع إلى هموم أفراد المجتمع المحلي وافهمها.
- ادعم مبادرات المجتمع المحلي.
- ساعد في تحويل الاحتياجات والأهداف إلى عمل فعلي.

شريحة ٤-١٣

خطوات تخطيط النشاط

- حدد الرؤية أو الغاية وحدد الأهداف
- حدد طرق تحقيق هذه الأهداف
- حدد مزايا ومساوئ الطرق المحتملة
- تأكد من الموارد (الوقت، المال، الموارد البشرية)
- ضع خطة مقبولة
- بين من سيفعل ماذا ومتى وأين وكيف
- ضع إطاراً زمنياً ومعياراً لتقييم البرامج

شريحة ٤-١٤

شجع اتخاذ القرارات المشتركة

- اتخاذ القرارات عنصر رئيسي
- اختلاف وجهات النظر قد تعيق تحقيق هدف مشترك
- انتبه لتضارب الآراء أو التوترات
- جد حلولاً مقبولة بشكل متبادل

شريعة ٤-١٥

تشتمل الثقافة على العناصر التالية:

- الدين / الإيمان
- القومية
- العرق
- الموقف السياسي
- المستوى الاقتصادي
- العمر
- المستوى التعليمي
- الجنس
- المدينة / الريف
- المهنة
- الوضع الاجتماعي
- العادات الاجتماعية

شريعة ٤-١٦

عنصر الدين هو من أهم عناصر الثقافة

- يدخل الدين في كل جزئية من شخصية الإنسان، فهو يؤثر في تفكيره وسلوكه وإنفعالاته.
- وعندما نتحدث عن دور الدين، أي دين، فإننا نقصد عناصر متعددة للتجربة الدينية، ومنها الجوانب التالية:
 - العقيدة الدينية
 - الممارسات التعبدية
 - المنظومة القيمية
 - طريقة رؤية العالم والأحداث
 - الإيمان بالجانب الغيبي
 - روح الجماعة والانتماء
 - الثقافة العامة التي يصيغها هذا الدين

شريعة ٤-١٧

تؤثر الثقافة في تفاعل المتضرر مع الكارثة من خلال

- العوامل الوسيطة
- الآثار البعيدة الأمد للصدمة
- الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية للتكيف مع الصدمة

شريحة ٤-١٨

العوامل الوسيطة بين الكارثة وردود فعل المتضررين:

- خبرات سابقة مثيلة أو مشابهة
- تأثيرات عاطفية تراكمية
- الأضرار الناتجة
- معنى الحدث بالنسبة للشخص
- الصحة العاطفية قبل الصدمة
- الدعم الاجتماعي المتوفر
- الزمن المنقضي منذ الحدث

شريحة ٤-١٩

مثال عن أثر الدين على العوامل الوسيطة، ومنها "معنى الحدث بالنسبة للشخص".

- إن ردة فعله على الحدث قد تتسم بالغضب الشديد وفقدان التوازن لفترة طويلة، إذا ما فهم الحدث على أنه بسبب حظه العاثر، الذي جعله متواجداً في المكان الذي عبرت فيه الطبيعة عن غضبها.
- بينما فهم الحدث في ضوء بعض المعاني الدينية يقود المتضرر إلى إدراك أن الحدث هو من قضاء الله وقدره، الذي هو عبارة عن اختبار لصبر المؤمن، وعليه فإن ردة فعل المتضرر ستتسم بالصبر والثبات، وهذا لا ينافي مشاعر الألم واليأس التي قد يتعرض لها المرء للوهلة الأولى.

شريحة ٤-٢٠

إن أثر الثقافة والدين يصل إلى الآثار الطويلة الأمد للصدمة، ومنها:

- تبدلات عضوية حيوية
- توتر مزمن
- صعوبات عاطفية سلوكية
- عرضة للأمراض النفسية
- الصحة الجسدية: قلب، سمنة..
- صعوبات التعلم
- صعوبات في الشخصية
- صعوبات أسرية زوجية والدية
- صعوبات إيمانية
- صعوبات اجتماعية: صداقات

شريعة ٤-٢١

أثر الثقافة والدين في الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية للتكيف مع الصدمة، مثل:

- الإنكار
- الغضب
- الإسقاط
- التسامي

شريعة ٤-٢٢

اعتبارات ثقافية هامة في تقديم المساعدة للمتضررين:

- هدف المساعدة هو توفير مكان آمن يشعر فيه الناجون بأن هناك من يدرك ويقبل طبيعة ما مرّوا به، وبأنه يمكنهم التعبير عن مشاعرهم وأحزانهم وغضبهم بسلام
- الاستفادة من الرصيد الكبير الذي يقدمه الدين من خلال دور أماكن العبادة كالمسجد والكنيسة والمعبد والذي يحوز على احترام الناس والمجتمع.
- فهم الحواجز الثقافية بين المساعد والمتضرر، ومنها: التأثيرات الثقافية والاجتماعية والدينية، وقلة الوعي والموقف السلبي من العلوم النفسية؛ مما يعيق عملية تقديم المساعدة حيث أن المتضرر لا يطلبها وإذا قُدِّمت له لا يقبلها.

شريعة ٤-٢٣

اعتبارات ثقافية هامة في تقديم المساعدة للمتضررين من بعض الناس : ٢/١

- ينظر بعض الناس إلى تقبُّل الإرشاد النفسي على أنه دليل ضعف.
- يخاف بعض الناس المتضرر من أن يُفهم خطأً أو أن يُحكم عليه على أنه سيء.
- يتجنب بعض الناس التحديق في العينين خلال المحادثة.
- لا يرتاح بعض الناس للاختلاط والتلامس بين الجنسين.
- يفضل بعض الناس الذكر المتكرر لله خلال الحديث.
- يرحب بعض الناس بالتفسيرات الدينية للأعراض المرضية.
- يحافظ بعض الناس على درجة عالية من الخصوصية، فهو ينزعج إذا أرغم على الحديث عن أشياء يعتبرها خاصة.
- يعبر بعض الناس عموماً عن انفعالاته بشكل قوي وشديد، ومن ذلك استخدام الصوت العالي.

شريعة ٤-٢٤

اعتبارات ثقافية هامة في تقديم المساعدة للمتضررين من بعض الناس : ٢/٢

- يعتمد بعض الناس كثيراً على التواصل غير المباشر، كاللجوء إلى الأمثال الشعبية للتعبير عن موقفه وحاجاته.
- يلجأ بعض الناس إلى خدمات الصحة النفسية فقط كحل أخير، ويُفضل الاستشارة التلغونية على الحضور شخصياً.
- حالة الفرد بعض الناس تنعكس على كامل الأسرة، لذلك يتجنب الظهور بالضعيف حتى لا يلحق العار بعائلته.
- يعتبر بعض الناس الأفكار المرتبطة بالشرف والعار أساسية ومحورية في حياته.
- الكرم عند بعض الناس أساسي جداً، فيجب أن تطلب منه مشاركتك حتى في كأس الماء الذي تشربه، والافسيشعر بأنه غير مرحّب به.
- المصافحة والملامسة والتقبيل بين شخصين من نفس الجنس تعتبر دليل عمق الصداقة والاحترام.
- غالباً ما يستخدم بعض الناس التكرار في الحديث لتأكيد المعلومة، ويتوقع مثل ذلك من محدّثه.

شريعة ٤-٢٥ أ

الخلاصة ٣/١

- تعتبر مشاركة الناس في أعمال جماعية لخدمة مصالح مجتمعاتهم المحلية صورة عملية وفعّالة عن التفاعل الإنساني.
- تم تعريف المجتمع المحلي بأنه مجموعة من الناس تجمعهم الهوية المشتركة، كالجغرافيا أو اللغة أو القيم والدين أو الاهتمامات والمصالح.
- المداخلة التي تتم على مستوى المجتمع المحلي قد تحقق نتائج أفضل من خلال الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد والقدرات المحلية لدعم عملية تعايش المتضررين.
- يتعين على المتطوع عند استخدام أسلوب المجتمع المحلي تقييم الاحتياجات والموارد والمساعدة في تنفيذ المشاريع التي تلبى هذه الاحتياجات واستخدام هذه الموارد.
- مشاركة المجتمع المحلي تعني إقامة المشاريع على أساس أفكار طوّرها الناس المتضررون.

شريعة ٤-٢٥ ب

الخلاصة ٣/٢

- يلعب المتطوعون دوراً حيوياً في المساعدة على تشجيع عملية العون الذاتي في المجتمعات المحلية. العناصر التالية أساسية في ذلك:
 - التعرف على القادة المحليين أو الشخصيات المؤثرة في المجتمع المحلي، وإشراكهم في العمل.
 - إيجاد إحساس بالملكية، حيث يشعر المجتمع المحلي بأنه هو الذي حدد الحاجات

- واختار الخطة ويقوم بتنفيذها.
- تحديد الموارد المتوفرة للمجتمع المحلي.
- تعزيز الصحة النفسية العامة.
- تعبئة الموارد.
- تحديد خطوات عملية وضع الخطة.
- المشاركة في اتخاذ القرارات والإجماع.

شريحة ٤-٢٥ ج

الخلاصة ٣/٣

- تؤثر العوامل الثقافية في التوتر النفسي إلى درجة كبيرة، كما أنها تتأثر به.
- تشمل الثقافة وهوية الإنسان على عناصر كثيرة، ومن أهمها الدين والوضع الاجتماعي والعادات والتقاليد.
- إن ردود فعل الإنسان على الكوارث متشابهة لدى مختلف المجتمعات والثقافات حيث أنها تقوم على الوظائف الفيزيولوجية للإنسان. إلا أن بعض الأعراض والمظاهر قد تختلف كثيراً من ثقافة لأخرى، وذلك بحسب طبيعة ثقافة أو دين هذا المجتمع، وتتعلق هذه الاختلافات بما يلي:
 - العوامل الوسيطة.
 - الآثار البعيدة الأمد للصدمة.
 - الوسائل التي يلجأ إليها المتضرر كوسيلة أولية للتكيف مع الصدمة.
 - دور علماء الدين في الأزمات والكوارث.

شرائح الوحدة الخامسة: ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان

شريحة ٥-١

الأهداف التعليمية

- تحديد ووصف ردود الفعل المميزة لبعض المجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة المتأثرة بالكارثة.
- وصف أنواع المداخلات الفعالة لمساعدة بعض المجموعات ذوي الاحتياجات الخاصة أثناء وبعد الكوارث.

شريحة ٥-٢

الفئات ذات الاحتياجات الخاصة

- الأطفال

- كبار السن
- الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عقلية
- الأشخاص المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- إضافة لذلك:

- الأشخاص الذين يعانون من صعوبات جسدية أو صعوبات في النمو
- الأهل الذين يعيلون أطفالاً
- الأشخاص الذين حُرموا من أزواجهم
- الفئات ذوي الدخل المتدني
- الفئات ذوي المستوى الاجتماعي المتدني

شريحة ٢-٥

خطر تعرض الطفل لتوتر ما بعد الصدمة (PTSD) مرتبط بما يلي:

- خطورة الصدمة
- تكرار الصدمة
- مدة التعرض للصدمة
- قرب الطفل للصدمة
- شكل ردة فعل الوالدين للصدمة
- علاقة الطفل بالضحية أو الضحايا

شريحة ٤-٥

التوتر الانفعالي لدى الأطفال
استمع / لاحظ / استجب

- تحدث مع أهل الطفل، أو مع راشدين آخرين ممن يعرفون الطفل. واسألهم فيما إذا طرأ تغيير كبير على سلوكه الاعتيادي أو على شخصيته أو على نظرتة للحياة.
- تحدث للطفل عن أمور الحياة اليومية ولاحظ تفاعله مع كلامك.
- هل يبدو الطفل قلقاً ومشوشاً؟ هل هو غير قادر على التركيز أو الإجابة على الأسئلة؟
- قارن تصرفات الطفل مع تصرفات الأطفال الآخرين في نفس الوضع.
- راقب الطفل أثناء اللعب! هل يلعب الطفل بطريقة متناسبة مع عمره؟

شريحة ٥-٥

ردود الفعل المعتادة للأطفال

- الخوف والقلق
- سلوك نكوصي

- صعوبات النوم
- ردود الفعل الجسدية
- الاستجابة لـ "منبهات" الصدمة
- صعوبة التركيز والتفكير

شريحة ٥-٦ أ

ردود الفعل طبقاً لفئات الأعمار ١/٢

- سن الرضاعة: الولادة - ٢ سنة
 - سيكون أكثر من المعتاد، يبدوون سلوك التعلق والالتصاق بمن يراعونهم، يظهرون
 - بمظهر المنزعج أو المستسلم
- سن ما قبل المدرسة: ٢-٥ سنوات
 - الخوف من الانفصال عن أهلهم
 - النكوص إلى سلوكيات سابقة كمص الإصبع أو التبول اللاإرادي في الفراش
 - نشاطات اللعب قد تتضمن بعض النواحي التي حدثت في الكارثة أو الحدث
 - إعادة تمثيل الحدث بشكل متكرر

شريحة ٥-٦ ب

ردود الفعل طبقاً لفئات الأعمار ٢/٢

- سن المدرسة: ٦-١٠ سنوات
 - الإحساس بالذنب وال فشل والغضب لأنه لم يكن بالإمكان منع وقوع الكارثة
 - قد تنشأ لديه خيالات يقوم فيها بدور المنقذ
 - منشغل بشدة بتفاصيل الحدث، مما يؤثر على تركيز الطفل في المدرسة ويؤدي إلى ضعف أدائه
- فترة ما قبل المراهقة إلى فترة المراهقة: ١١-١٨ سنة
 - استجابات مشابهة لردود فعل البالغين
 - سرعة الانزعاج، رفض القواعد، وسلوك عدائي
 - سلوكيات خطيرة ومتهورة
 - خوف من العالم الخارجي
 - انطواء قد يؤدي إلى اكتئاب، وبالتالي قد يحاول بعضهم الانتحار

شريحة ٥-٧

مساعدة الطفل

- ساعد الطفل من خلال تقديم المساعدة لوالديه

- حافظ على الروتين المعتاد
- دلل واعتني
- تكلم مع الطفل حول ما حدث
- وفرّ فرصاً للأطفال للتأثير إيجابياً على ما يحدث لهم

شريحة ٥-٨ أ

كيف يتكلم الوالدين عن الحرب مع الأطفال؟

- إنشاء جو يساعد الأطفال على طرح أسئلتهم والتعبير عن أنفسهم من خلال الرسم واللعب وغير ذلك.
- أعط الأطفال إجابات ومعلومات سليمة ومباشرة.
- استعمل كلمات ومفاهيم يستطيع أن يفهمها الأطفال.
- كن جاهزاً لإعادة سرد المعلومات والإيضاحات عدة مرات.
- أظهر كل الاهتمام بأفكار الطفل وعواطفه وردات فعله.
- كن مطمئناً، لكن لا تعطي وعوداً غير واقعية.

شريحة ٥-٨ ب

كيف يتكلم الوالدين عن الحرب مع الأطفال؟

- يتعلم الأطفال من مراقبتهم لوالديهم ومدرسيهم. دع الأطفال يتعرفوا على مشاعرك.
- لا تدع الأطفال يشاهدوا البرامج التلفزيونية التي تظهر صور عنيفة ومقلقة.
- لا تتحدى ردات الفعل الدفاعية اللاإرادية عند الطفل.
- نسق المعلومات بين البيت والمدرسة.
- ساعد الأطفال على الخروج من مكانهم والتحدث مع الآخرين.
- دع الأطفال يكونوا أطفالاً.

شريحة ٥-٩

دور المدرسين في مساعدة الأطفال في التعامل مع الصدمات والأزمات

- تقديم معلومات دقيقة عن الحدث الضاغط أو الأزمة (طبيعتها، أسبابها، نتائجها)
- تعليم الأطفال كيفية التعبير عن مشاعرهم وردود فعلهم للأزمات والأحداث المأساوية.
- تعليم الأطفال الاستجابة السوية للأحداث المأساوية.
- تعليم الأطفال كيفية التعامل مع انفعالات شديدة لديهم كالغضب والخوف الشديد لدى ظهورها.
- تفهم مشاعر الأطفال مثل الغضب والحزن والخوف ويستجيب لهذه المشاعر بتعاطف مع التحكم في مشاعره الخاصة.

شريعة ٥-١٠

متى تجب الاستعانة بأخصائي العناية بالطفل؟

عندما توجد علامات أو إشارات على:

- النشاط الزائد
- اليأس والعجز
- تفكير مستمر حول الحدث
- مشاكل جسدية
- تعاطي المخدرات أو الكحول

شريعة ٥-١١

الاعتداء الجنسي على الأطفال

- يحدث الاعتداء عندما يُستخدم الطفل لأغراض جنسية من قبل الراشدين أو المراهقين.
- الأطفال المصابون بإعاقات عقلية أو جسدية، أو الأطفال المنعزلون عن عائلاتهم، هم أكثر عرضة للاعتداء الجنسي.
- بعض ردود الفعل على الاعتداء الجنسي قد تتضمن:
 - القيام بسلوك جنسي لا يناسب أعمارهم أو التحدث عنه
 - إظهار خوف محدد ومفاجئ أو عدم الثقة بالذكور أو الإناث أو بعض الأماكن المحددة
 - أعراض أو تشخيص لمرض منقول جنسياً
 - مشاعر الذنب أو العار حول ما حدث لهم
- قدّم تقريراً فوراً عن قلقك المدعوم بشكل جيد إلى مشرفك أو مؤسسة رعاية الأطفال أو قسم الخدمات الاجتماعية أو قسم الشرطة في مجتمعك المحلي.

شريعة ٥-١٢

كبار السن

- معرضين للخطر خاصة عندما :
 - تكون لديهم إعاقة جسدية
 - يعيشون لوحدهم
 - يفتقرون للمساعدة أو موارد أخرى
 - يتوجب عليهم مواجهة الصدمة المتمثلة في خسارة كل ما حققوه في حياتهم

شريعة ٥-١٣ أ

ردود الفعل المعتادة لكبار السن

- ذكريات متزايدة حول الماضي والأصدقاء، والرغبة في استعادة الاتصال بهم.
- زيادة الاعتماد على العائلة ورفض المساعدة من السلطات.
- الخوف من الموت عند البعض والرغبة فيه عند آخرين.
- نظرة كئيبة للمستقبل (لن تعود الأمور كما كانت عليه).
- الانتكاس (عودة مؤقتة بشكل عام لحالة أسوأ عادةً).
- الإحساس بخسارات متعددة (شخصية، مادية، كرامة، الأمل في المستقبل).

شريحة ١٣-٥ ب

ردود الفعل المعتادة لكبار السن

- التشوش بسبب انقطاع الروتين المعتاد.
- اللجوء إلى الإنكار كرد فعل دفاعي طبيعي.
- الاستجابة المباشرة تكون الخوف، لكنها متبوعة بالغضب والإحباط عند عدم السيطرة على وضع ما.
- صعوبات في التركيز والتواصل.
- استجابات فيزيولوجية (وبخاصة، اضطرابات النوم والشهية للطعام)

شريحة ١٤-٥

مساعدة كبار السن

- سهّل الوصول إلى خدمات الدعم والمساعدة
- تأكد أنهم غير معزولين
- سهّل لهم القيام بدور داعم وذو قيمة للمجتمع المحلي:
 - في حالات التهجير مثلاً، بإمكانهم توفير إحساس بالاستمرارية والثقافة والتاريخ،
 - مما قد يساعد المجموعات المهجرة على الاحتفاظ بهويتها وتماسك مجتمعها المحلي.

شريحة ١٥-٥

تساعد النشاطات التالية على تعزيز آليات التكيف لدى كبار السن

- تأمين الارتباطات والعلاقات حسب ما يريدون
- وفّر الأمن والسلامة
- تحدث عن الحدث الحرج
- انتبه للفروق الثقافية

- زود بمعلومات حقيقية وواقعية
- أعد الروتين المعتاد بأسرع ما يمكن
- طمئن المسنين حول ردود الفعل الطبيعية
- كن داعماً وابني الثقة
- وفر فرصاً للمسنين للإحساس بأنهم مفيدون وذوي قيمة

شريحة ١٦-٥

يعمل الأشخاص المصابون بأمراض عقلية على أحسن وجه عندما:

- يكون مستوى التحفيز بين المنخفض إلى المتوسط
- يكون النظام ثابت ومنضبط
- تكون القدرة على التنبؤ بما يحيط بهم عالية

شريحة ١٧-٥

متى تدعو الحاجة إلى طلب النصيحة حول دعمك لمن يعاني من أمراض عقلية؟

- القاعدة الأساسية هي إنشاء علاقة متواصلة مع الخدمات الصحية المتوفرة، حيث أن المعرفة والمهارات المطلوبة للتعامل مع المصابين بالأمراض العقلية والعناية بهم بشكل مناسب تتطلب تدريباً خاصاً.
- الجأ لهذه الخدمات في الحالات التي تعجز فيها عن التواصل مع المتضرر الذي يعاني من أمراض عقلية، ومنها:
 - الاكتئاب الذي يستمر لمدة تزيد عن أسبوعين والمصحوب بنزعة لمحاولة الانتحار.
 - اضطرابات عقلية كالهوس (السمعية أو البصرية) والأوهام.
 - انفعالات قوية أخرى تتعدى قدرة المتطوعين والأقارب على التعامل معها مثل الغضب والتصرفات العدوانية والخوف الشديد والقلق، الخ.

شريحة ١٨-٥

الأشخاص المصابين بـ HIV/AIDS

هناك حاجة لتثقيف المجتمع حول المرض بسبب:

- تزيد الأوهام وسوء الفهم حول طبيعة العدوى بهذا المرض من قلق الناس عموماً، مما يجعل من المصابين ضحايا.
- هناك حاجة للدعم لكي تتم المعالجة الإنسانية ضمن المجتمع المحلي.
- التقليل من خطر نقل العدوى من خلال تعليم الناس كيفية حدوث المرض، أي:
 - عن طريق الدم ومنتجات الدم
 - من أم مصابة بالفيروس إلى الجنين خلال فترة الحمل أو الولادة أو الرضاعة.

• عن طريق اتصال جنسي دون وقاية مع شخص مصاب بـ HIV/AIDS.

شريحة ١٩-٥

العناية بالأشخاص المصابين بـ HIV/AIDS

- طور نوعاً من الألفة والثقة عن طريق طرح التحية على الأشخاص المصابين بـ HIV/AIDS وعلى أقاربهم بطريقة مهذبة وصادقة وودية.
- تعامل مع المشاكل الانفعالية طبقاً للمبادئ التالية:
 - أعطهم دعماً معنوياً بإبداء تعاطفك الصادق ومحبتك واهتمامك.
 - استمع باهتمام، وقرّ طمأنينة حول سرية المعلومات الشخصية للمريض.
 - لا تلق باللوم أو تعطِ النصائح التي لم يطلبها أحد.
 - ساعد الأشخاص المتأثرين على تحديد الخيارات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة.
- اعمل مع أفراد العائلة وشجعهم على تقبل ومساندة الفرد المصاب.
- وفر المعلومات حول الموارد الممكنة للمساعدة مثل الخدمات الطبية ومجموعات الدعم في المجتمع المحلي.

شريحة ٢٠-٥ أ

الخلاصة ٥/١

- هناك مجموعات معينة من الناس المتأثرين بأحداث خطيرة قد يكونون عرضة للخطر، خاصة فيما يتعلق بالحاجات النفسية. والمجموعات التالية معرضة عموماً لخطر أكبر:
 - الأطفال
 - الأشخاص المسنون
 - الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية
 - الأشخاص المصابون بـ HIV/AIDS
- هناك مجموعات أخرى ذات احتياجات خاصة، إلا أن الكثير من النقاط التي سيتم بحثها بالنسبة للمجموعات الأربعة السابقة تعتبر نقاط عامة، ويمكن أن تنطبق على أي فئة ذات احتياجات خاصة.

شريحة ٢٠-٥ ب

الخلاصة ٥/٢

- الأطفال في الغالب أكثر عرضة للخطر من الأشخاص البالغين ولكن معظم الأطفال يستطيعون تجاوز الأوضاع السيئة إذا وجدوا دعماً ملائماً. لمعرفة حالات التوتر لدى الأطفال استمع إلى ما يقولون ولاحظ تصرفاتهم.

- ردود فعل الأطفال على الكوارث تختلف باختلاف أعمارهم. فالأطفال الرضع قد يكون أكثر من المعتاد. والأطفال في سن ما قبل المدرسة قد يعودون للتصرف بطريقة الأطفال الرضع. والأطفال في سن المدرسة قد يفتقرون للقدرة على التركيز. أما الأطفال المراهقون فقد يتصرفون بطريقة أقرب إلى تصرفات الكبار.
- غالباً ما تتضمن مساعدة الأطفال مساعدة أهلهم، حيث أن الأطفال يسترشدون عادة بردود أفعال أفراد عائلاتهم. إضافة لذلك فمن المهم المحافظة قدر الإمكان على الروتين المعتاد وتدليل الأطفال والتحدث إليهم حول الحادثة والسعي لإيجاد فرص للأطفال تمكنهم من التأثير الإيجابي على ما يحدث لهم.

شريعة ٢٠٠٥-٥ ج

الخلاصة ٥/٣

- على الوالدين مراعاة مجموعة من الملاحظات أثناء حديثهم عن الحرب مع أطفالهم. للمعلمين دور هام وفعال في تكيف الطفل مع الأزمات.
- أطلب مساعدة متخصصة للعناية بالأطفال في الحالات التالية:
 - النشاط الزائد
 - الإحساس باليأس/العجز
 - التفكير الدائم بالحادثة
 - مشاكل جسدية
 - مشاكل تتعلق بتعاطي الكحول أو المخدرات
- قد يكون الأطفال عرضة للاعتداءات الجنسية. وسيبدون ردود فعل شائعة مثل الخوف أو فقدان الثقة في الذكور أو الإناث أو بعض الأماكن المعينة. يجب الإبلاغ عن أي اشتباه بوجود اعتداءات جنسية إلى المشرف في الهلال الأحمر أو الصليب الأحمر، وإلى مؤسسة رعاية الأطفال أو مؤسسة الخدمة الاجتماعية أو دائرة الشرطة في المجتمع المحلي.

شريعة ٢٠٠٥-٥ د

الخلاصة ٥/٤

- يكون كبار السن أكثر عرضة للخطر بشكل خاص خلال وبعد وقوع أحداث حرجة ويجب التركيز على الإجراءات التي تهدف إلى إعادة الثقة والإحساس بالكرامة.
- قد يحتاج الأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية لمساعدة خاصة تتم بعناية ومهارة.
- ينبغي السعي لاستشارة الخبراء المختصين في حالة ظهور المشاكل الانفعالية الحادة التالية:
 - الاكتئاب لفترات طويلة مع ميل لمحاولة الانتحار.
 - اضطرابات عقلية مثل الهلوسة.
 - انفعالات قوية مثل الغضب والخوف.

الخلاصة ٥/٥

■ يشكل الناس المصابون بـ HIV/AIDS تحدياً نظراً للخوف وسوء الفهم حول طريقة انتقال الفيروس. يتعين على المتطوعين نشر المعلومات الصحيحة حول انتقال المرض إضافة للعناية بالمصابين.

■ يتعين على المتطوع للعناية بالمصابين بـ HIV/AIDS ما يلي:

- تطوير الألفة والثقة مع المصابين وعائلاتهم على السواء.
- التعامل مع المشاكل الانفعالية باستخدام أساليب التواصل الداعم.
- العمل مع أفراد العائلة لتشجيعهم على دعم الفرد المصاب.

شرائح الوحدة السادسة: مساعدة من يقدمون المساعدات

شريحة ٦-١

مساعدة من يقدمون المساعدات

- يواجه المساعدون أزمات نتيجة لعملهم.
- يشعر المساعدون بأن ما يقومون به غير كافٍ في مواجهة الاحتياجات الكثيرة.
- يتعين على المتطوعين مواجهة مخاوفهم من الموت وتردي أحوالهم

شريحة ٦-٢

أهداف التعلم

- وصف كيفية تأثير المساعدون بردود الفعل على التوتر.
- إعطاء تفاصيل عن العلامات التحذيرية للتوتر لدى من يقدمون المساعدات.
- وصف كيفية تقديم دعم نفسي لمن يقدمون المساعدات.
- إعطاء تفاصيل لأساليب العون الذاتي لمن يقدمون المساعدات.

شريحة ٦-٣

التوتر في حياة مقدمي المساعدات

بالإضافة إلى توترات العمل المعتادة، هناك تحديات تتمثل في الأوضاع التالية:

- أن يكون العاملون جزءاً من الأزمة العامة القائمة.

- التعرض المتكرر لتجارب مروعة، كالتعامل مع جثث الموتى والمصابين بجروح متعددة
- والانفعالات القوية والقصص المؤلمة للناس المتأثرين بالكارثة.
- القيام بأعمال صعبة أو مرهقة أو خطيرة جسدياً.
- الافتقار للنوم والإحساس بتعب مزمن نظراً لمتطلبات العمل.
- مواجهة الإحساس بالعجز عن عمل ما فيه الكفاية.
- الإحساس بالذنب فيما يتعلق بالقدرة على الوصول للطعام والمأوى أو المواد الأخرى.
- مواجهة مآزق معنوية وأخلاقية.
- التعرض للغضب والجحود الواضح من جانب بعض الناس المتضررين.
- الانفصال عن النظام الداعم لك في بيئتك الأصلية.
- الشعور بالإحباط نتيجة لسياسات وقرارات المسؤولين في المنظمات.

شريحة ٤-٦

ما هو الاحتراق النفسي؟

- "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبديل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني."
- من السهل الخلط بين مفهومَي الاحتراق النفسي والضغط النفسية بسبب التداخل في التعريف بين المصطلحين. إلا أنه يمكن التفريق بين هذين المصطلحين، من خلال الانتباه إلى الخصائص الثلاثة التالية للاحتراق:
- يحدث الاحتراق النفسي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.
- يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.
- يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.

شريحة ٥-٦

العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي:

- ضغط العمل
- محدودية صلاحيات العمل
- قلة التعزيز الإيجابي
- انعدام الاجتماعية
- عدم الإنصاف والعدل
- صراع القيم

شريحة ٦-٦ أ

علامات تحذيرية للاحتراق النفسي ٢/١

- مثاليات مجروحة (الإحباط).
- السخرية.
- الإحساس بعدم التقدير من قبل المنظمة.
- فقدان الحافز.
- ميالفة في الاعتداد بالنفس.
- تصرفات بطولية ولكن متهورة.
- إهمال متطلبات السلامة الشخصية والاحتياجات البدنية (عدم الحاجة إلى فترات استراحة، عدم النوم، الخ).
- عدم الثقة بالزملاء والمسؤولين.

شريحة ٦-٦ ب

علامات تحذيرية للاحتراق النفسي ٢/٢

- تصرفات غير مقبولة اجتماعياً.
- التعب المفرط.
- عدم القدرة على التركيز.
- ظهور أعراض لبعض الأمراض.
- صعوبات في النوم.
- عدم الفعالية.
- الإفراط في تناول الكحول أو السجائر أو المخدرات.

شريحة ٧-٦

العناية بالاحتياجات النفسية لمقدمي المساعدات - توفير بيئة داعمة

- توفير التوجيه والدعم من قبل المدراء والزملاء على أساس يومي أو حالاً بعد وقوع الحدث.
- وجود ثقافة عامة داخل المنظمة تقوم على الحوار المفتوح والمشاركة في بحث المشاكل دون خوف من العواقب.
- المحافظة على أن تكون الاجتماعات منتظمة ومتكررة، وأن تضم جميع الموظفين وتعزز الإحساس بالانتماء لفريق العمل.
- احترام مبدأ السرية يعني أن يوسع الجميع الاعتراف بالتوتر والبحث عن مساعدة.
- خلق أجواء تجعل الاجتماع واللقاءات بعد وقوع حدث خطير أمر طبيعى وروتيني. مثلاً: نظام دعم الأقران.

شريحة ٦-٨ أ

أساليب العون الذاتي ٢/١

تذكر أن ردود فعلك طبيعية ولا يمكن تجنبها

- كن منتهباً لحالة التوتر لديك وحاول الاسترخاء
- تحدث لأحد ترتاح إليه. صف له أفكارك ومشاعرك أثناء وقوع الحادثة
- قم بالرسم أو الكتابة أو الرياضة. ابحث عن متنفس صحي
- استمع لما يقوله الأشخاص القريبون منك وفكر بالحدث الذي وقع
- اعنِ بنفسك عناية خاصة

شريحة ٦-٨ ب

أساليب العون الذاتي ٢/٢

- واصل العمل في الواجبات الروتينية إذا كان من الصعب التركيز على الأعمال الصعبة
- إذا كنت لا تستطيع النوم أو كنت تشعر بقلق شديد، فابحث ذلك مع شخص تثق به.
- لا تصف لنفسك الأدوية
- كن رقيقاً بنفسك
- تجنب التوقعات المبالغ فيها أو المثالية سواء فيما يختص بك أو بالآخرين
- إذا كنت بعد بضعة أسابيع لا زلت تشعر بعدم ارتياح حول ردود فعلك، أطلب مساعدة متخصصة

شريحة ٦-٩

الإشراف الداعم دور المشرفين

- ادعم الاحتياجات الانفعالية والتطويرية لمقدمي المساعدات.
- ضع حدوداً واضحة لمدى الضغط الذي يمكن أن يتعرض له المساعدون من دون أن يؤثر ذلك على سلامتهم وعلى جودة العون الذي يقدمونه للمتضررين.
- قم بدور الناصح وساعد في حل المشاكل الشخصية والمهنية.

شريحة ٦-١٠

دعم مجموعة الزملاء الأقران

- يمكن للزملاء تشكيل مجموعات دعم بصفة رسمية أو غير رسمية.
- تقيد الاجتماعات المنتظمة للزملاء في بحث شؤون العمل وحل المشاكل بشكل جماعي.
- ينبغي على جميع الأعضاء أن يحضروا هذه الاجتماعات، بشكل منتظم، كلما كان ذلك ممكناً.

- يجب التناوب على القيام بدور مدير الاجتماع.
- يطلب أعضاء المجموعة معلومات من زملائهم عن مشاكل محددة.
- يتم تنظيم التواصل من خلال وضع جدول أعمال للاجتماع والالتزام بعدم مقاطعة المتحدث.

شريعة ٦-١١ أ

الخلاصة ٣/١

- يمكن أن يواجه المساعدون، وغيرهم ممن يتعرض للتوتر الانفعالي، حالة من الأزمة نتيجة لعملهم. يتعين على برامج الدعم إدراك ذلك وتقديم الدعم لمن يقدمون المساعدات إضافة للناس المتضررين.
- يتعرض مقدمو المساعدات لضغوط شخصية غير عادية وغالباً ما يجدون أنفسهم في مواقف يواجهون فيها تحديات شديدة، وقد يحتاجون لمعالجة الضغوط الانفعالية التي يتعرضون لها.
- العناية بالنفس ضرورية للبقاء بحالة لائقة لمساعدة الآخرين. وهناك حاجة لمعلومات جيدة عن التوتر والتكيف مع ردود الفعل الانفعالية لمختلف المواقف.
- الاحتراق النفسي هو "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبليد الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني."

شريعة ٦-١١ ب

الخلاصة ٣/٢

قد يحدث الاحتراق النفسي بعد قضاء وقت طويل في العمل، وتشمل أعراضه:

مثاليات مجروحة (الإحباط)

السخرية

الإحساس بعدم التقدير من قبل المنظمة

فقدان الحافز

مبالغة في الاعتماد بالنفس

تصرفات بطولية ولكن متهورة

إهمال متطلبات السلامة الشخصية

عدم الثقة بالزملاء والمسؤولين

تصرفات غير مقبولة اجتماعياً

التعب المفرط

عدم القدرة على التركيز

ظهور أعراض لبعض الأمراض

صعوبات في النوم

عدم الفعالية

تناول الكحول أو السجائر أو المخدرات

شريحة ٦-١١ ج

الخلاصة ٣/٣

- من الضروري وجود بيئة داعمة للتعامل مع الاحتياجات النفسية لمن يقدمون المساعدات، ويجب تشجيع وجود جو من الدعم المتبادل.
- تشمل أساليب العون الذاتي أن يُذكر المرء نفسه بأن ردود الفعل الانفعالية أمر طبيعي.
- ومن الأساليب الأخرى، التحدث للآخرين حول الأحاسيس، وتجنب التوقعات غير المعقولة بتحميل النفس فوق طاقتها.
- يستطيع المشرفون لعب دور هام في دعم من يقدمون المساعدات وذلك عن طريق تزويدهم بتوجيهات ومعلومات إضافية وتوفير بيئة داعمة.
- تعمل مجموعات دعم الأقران كصيغة رسمية يتم من خلالها مناقشة المشاكل والمشاعر من دون تهديد. تتطلب اجتماعات هذه المجموعات تنظيم جيد، وخاصة فيما يتعلق بانسياب المعلومات. يجب أن يُسمح لكل عضو في المجموعة بالمناقشة والحصول على تغذية راجعة.

الملحق الخامس المراجع

يحتوي هذا الملحق على قائمة المراجع الموجودة في الدليل باللغة الإنكليزية، وقد أبقينا عليه بالإنكليزية لسهولة إيجاده. طبعاً من المفيد جداً الرجوع إلى الصفحة الإلكترونية للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر <http://www.ifrc.org> حيث تتوافر العديد من المراجع والإصدارات ذات العلاقة بالمواضيع التي تمت مناقشتها في هذه الدليل. لقد أضيف لقائمة المراجع في الدليل الأصل مجموعة من المراجع المتصلة بالخصوصية الثقافية لمجتمعات الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. هذه المراجع الإضافية موجودة ضمن القسم الأخير من هذه الملحق، تحت عنوان "قراءات لاحقة".

Module 1: Psychological support

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2001), World disaster report 2001, IFRC

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2001), Psychological support: best practices from Red Cross and Red Crescent programmes.

Dodge G, Dahle P, Robins C, Simonsen L, Stansberry M (2001), Evaluation report. Red Cross Psychosocial Program Kosovo, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies.

Module 2: Stress and coping

Cohen R E (2000) Mental health services in disasters: Manual for humanitarian workers, Pan American Health Organization.

Kubler-Ross E (1969), On death and dying, New York, Macmillan.

Roberts A (1991) Conceptualizing crisis theory and the crisis intervention model. In Roberts A, (ed) Contemporary perspectives on crisis intervention and prevention, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall

Schietinger H (1998), Psychosocial support for people living with HIV/AIDS, Discussion Paper Number 5, United States Agency for International Development.

Simonsen L and Lo G (2002), The value of human support when life is painful. Background paper on first aid and psychological support. IFRC.

Torres A and Oosterling F (1992) Helping the helpers. How Red Cross - Red Crescent youth leaders can better support volunteers, Institut Henry-Dunant

Geneva.

Module 3: Supportive communication

Loughry M and Agaer A (Eds) (2001) The refugee experience, Psychosocial Training Module (Rev. Ed.) Volume 2, Refugee Studies Centre, University of Oxford.

Torres A and Oosterling F (1992) Helping the helpers. How Red Cross - Red Crescent youth leaders can better support volunteers, Institut Henry-Dunant Geneva.

Module 4: Promoting community self-help

Anderson M B and Woodrow P J (1990) Rising from the ashes: development strategies in times of disaster, Westview Press: Colorado.

Disaster Preparedness Department, Toolbox for vulnerability and capacity assessment, IFRC.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2001), Psychological support: Best practices from Red Cross and Red Crescent programmes, IFRC

Loughry M and Agaer A (Eds) (2001) The Refugee Experience, Psychosocial Training Module (Rev.Ed.), Volume 1, University of Oxford.

United States Agency for International Development and U.S. Department of Health and Human Services, Communicating about health. A guide for facilitators.

Von Kotze A and Holloway A (1996), Reducing risks. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies and Dept. of Adult and Community Education, University of Natal.2

Module 5: Populations with special needs

Cohen R E (2000), Mental health services in disasters: Instructor's guide, Pan American Health Organization.

Cohen R E (2000) Mental health services in disasters: Manual for humanitarian workers, Pan American Health Organization.

DeWolfe D, Helping children cope with a traumatic event, American Red Cross.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Guidelines on first aid and HIV/AIDS (2001), IFRC

Leth I (2000) Physical, psychological, emotional challenges when dealing with displaced children, Child Protection Service, NYHQ, UNICEF.

World Health Organization in collaboration with the Office of the United

Nations High Commissioner for Refugees, Mental health of refugees (1996), WHO

Module 6: Helping the helpers

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2001), Managing stress in the field, IFRC

Simonsen L and Lo G (2002) The value of human support when life is painful. Background paper on first aid and psychological support, IFRC.

Further reading

Abudabbeh, N. (1996). Arab families. In M. McGoldrick, J. Giordano, & J.K. Pearce (Eds.). *Ethnicity and family therapy* (second ed.). pp. 333-346. New York: Guilford.

Abudabbeh, N. (1997). Counseling Arab-American Families. In U.P. Gielen & A.L. Comunion, (Eds.). *The family and family therapy: An international perspective* (pp. 115-126). Italy: Edizioni Lint Trieste.

Al-Timimi, N., Amer, M.M., & Poyrazli, S. (2002, August). Culturally-Sensitive mental health treatment for Arab Americans: An overview. Symposium presented at the 110th Annual Convention of the American Psychological Association, Chicago, IL.

Aptekar L and Boore J (1990), The emotional effects of disaster on children: A review of the literature, *International Journal of Mental Health*, Vol 19, No 2, pp77-90.

Beebe, A., Beebe, S., & Redmond, M. (1996). *Interpersonal Communication: Relating to Others*. Allyn and Bacon. Needham Heights: MA.

Bracken P and Petty C (Eds) (1998), *Rethinking the trauma of war, Save the Children*.

Carter, R.B., & El Hindi, A.E. (1999). Counseling Muslim children in school settings. *Professional School Counseling*, 2, 183-188.

Center for Mental Health Services (1996) *Responding to the needs of people with serious and persistent mental illness in times of major disaster*, Publication No. (SMA)96-3077, US Department of Health and Human Services, Substance abuse and mental health services administration

Danieli Y, Rodley N S, Weisäth L (Eds) (1996), *International responses to traumatic stress*, Baywood Publishing Company, Inc.

Danish Red Cross (1997), *Psychological first aid and other human support*.

Dwairy, M. & Van Sickle, T. (1996). Western psychotherapy in traditional Arabic societies, *Clinical Psychology Review*, 231-249.

Erickson, C.D. & Al-Timimi, N.R. (2001). Providing mental health services to Arab Americans: Recommendations and considerations. *Cultural Diversity*

and *Ethnic Minority Psychology*, 7, 308-327.

Foa E B, Keane T M and Friedman M J (2000) *Effective treatments for PTSD*, Guildford Press, NY.

Georgia, R.T. (1994). Preparing to counsel clients of different religious backgrounds: A phenomenological approach. *Counseling & Values*, 38, 143-151.

Haque, A. (1998). *Psychology and religion: Their relationship and integration from an Islamic perspective*. *The American Journal of Islamic Social Sciences*, 15, 97-116.

Hedayat-Diba, Z. (2000). *Psychotherapy with Muslims*. In P.S. Richards and A. Bergin (Eds.). *Handbook of psychotherapy and religious diversity*. Washington, DC: The American Psychological Association.

Husain, S.A. (1998). *Religion and mental health from the Muslim perspective*. In Koenig, H.G. (Ed.), *Handbook of Religion and Mental Health* (pp. 279-290). San Diego: Academic Press.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (1998), *World disaster report 1998*, IFRC.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2001), *Guidelines for the implementation of a psychological support programme in emergencies*, IFRC.

Jackson, M. (1997). *Counseling Arab Americans*. In Courtland Lee (Ed.). *Multicultural issues in counseling: New approaches to diversity* (second edition). Alexandria, VA: American Counseling Association.

Lawrence, P & Rozmus, C. (2001). *Culturally sensitive care of the Muslim patient*. *Journal of Transcultural Nursing*, 12, 228-233.

Marcella A J, Friedman M J, Gerrity E T and Scurfield R M (1996), *Ethnocultural aspects of posttraumatic stress disorder*, American Psychological Association, Washington DC.

Norris F H (2002) *Psychosocial consequences of disasters*, *PTSD Research Quarterly*, Spring 2002.

Raphael B (1986) *When disaster strikes: How individuals and communities cope with catastrophe*, Basic Books, Inc. New York.

Sveaass N (2000), *Restructuring meaning after uprooting and violence*. *Psychosocial interventions in refugee receiving and in post-conflict societies*, Institute of Psychology, Faculty of Social Sciences, University of Oslo.

Worden J W (1996) *Children and grief - when a parent dies?*, Guildford Press, NY.

World Health Organization (2000), *Declaration of co-operation, mental health of refugees, displaced and other populations affected by conflict and post-conflict situations*, WHO.

استبيان التقييم

١ =	موافق بشدة	في ختام هذه الدورة التدريبية، نرغب بمشاركة في التقييم
٢ =	موافق	النهائي من خلال الإجابة على الأسئلة أدناه. الرجاء، وضع
٣ =	لا أدري	دائرة على الإجابة الأكثر ملائمة لكل من هذه الأسئلة، لا أدري
٤ =	غير موافق	باستخدام الرمز المعطى الذي يشير إلى مدى موافقتك أو غير موافق
٥ =	غير موافق بشدة	عدم موافقتك على العبارة.

أ: أهداف الدورة التدريبية:

١	٢	٣	٤	٥	توفرت معلومات كافية عن أهداف الدورة التدريبية قبل وصولي
١	٢	٣	٤	٥	شجعت الدورة التدريبية على تبادل المعلومات والتعبير عن الأفكار بنجاح
١	٢	٣	٤	٥	غطت الدورة المواضيع التي كنت بحاجة إلى تعلمها
١	٢	٣	٤	٥	لقد تم تحقيق أهداف الدورة

ب: التخطيط للدورة التدريبية:

١	٢	٣	٤	٥	أعتقد أن البرنامج المتبع في الدورة قد أخذ بعين الاعتبار ما يهتم المشاركون في تعلمه
---	---	---	---	---	--

ج: طرق التدريب:

١	٢	٣	٤	٥	وجدت أن طرق التدريب المختلفة المدرجة أدناه كانت ذات صلة وذات نوعية جيدة:
١	٢	٣	٤	٥	(أ) المحاضرات
١	٢	٣	٤	٥	(ب) المناقشات داخل المجموعة ككل / العصف الذهني
١	٢	٣	٤	٥	(ت) المناقشات داخل مجموعات صغيرة
١	٢	٣	٤	٥	(ث) تمثيل الأدوار
١	٢	٣	٤	٥	(ج) المراجعة والاستعراض

الرجاء، كتابة تعليقات إضافية حول أي من الطرق المستخدمة:

١	٢	٣	٤	٥	كانت اللغة المستخدمة في جلسات التدريب سهلة للفهم
---	---	---	---	---	--

د: جو التدريب

١	٢	٣	٤	٥	ساعد الجو العام خلال التدريب عملية التعلم
١	٢	٣	٤	٥	تبني الدورة أسلوب عمل الفرق والتعاون بين المشاركين

هـ : المدربين

٥	٤	٣	٢	١	١٠. كان المدربين على علم كافٍ بالمواضيع المطروحة
٥	٤	٣	٢	١	١١. تواصل المدربون بشكل جيد مع المشاركين
٥	٤	٣	٢	١	١٢. كان المدربين منفتحين ومخلصين وعادلين مع الجميع الرجاء، كتابة تعليقات إضافية حول المدربين:

و: الفوائد

١٣. الوحدات في هذه الدورة، والمدرجة أدناه، قد تم تغطيتها بشكل مناسب					
٥	٤	٣	٢	١	أ) الوحدة الأولى: الدعم النفسي
٥	٤	٣	٢	١	ب) الوحدة الثانية: التوتر النفسي والتكيف معه
٥	٤	٣	٢	١	ت) الوحدة الثالثة: التواصل الداعم
٥	٤	٣	٢	١	ث) الوحدة الرابعة: تشجيع المجتمعات المحلية على الاعون الذاتي
٥	٤	٣	٢	١	ج) الوحدة الخامسة: ذوي الحاجات الخاصة من السكان
٥	٤	٣	٢	١	ح) الوحدة السادسة: مساعدة المساعدين

ز: إدارة الوقت

٥	٤	٣	٢	١	١٤. تم إعطاء وقت كافٍ لكل وحدة
٥	٤	٣	٢	١	١٥. تم إعطاء وقت كافٍ للتغذية الراجعة من المشاركين

ي: رأيك

١٦. بأي جزء من الدورة، استمتعت أكثر؟ وما السبب؟					
١٧. بأي جزء من الدورة، استمتعت أقل؟ وما السبب؟					
١٨. كيف ستفيدك هذه الدورة في مستقبلك المهني؟					
١٩. ما أهم شيء تعلمته من هذه الدورة؟					
٢٠. أكتب باختصار أي مقترحات أو نصائح لتحسين الدورة التدريبية أو للإضافة عليها!					



يعزز الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر الإنسانية للجمعيات الوطنية بين المستضعفين.

ويسعى الإتحاد أيضاً إلى منع المعاناة البشرية والتخفيف منها، بالتنسيق بين أعمال الإغاثة الدولية في الكوارث وتشجيع دعم التنمية.

إنَّ الإتحاد الدولي، والجمعيات الوطنية، واللجنة الدولية للصليب والهلال الأحمر، تشكّل جميعها الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر.