

الدعم النفسي-الاجتماعي  
القائم على المجتمع المحلي

## دليل المشارك





الدعم النفسي-الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي

## دليل المشارك

الدعم النفسي-الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي  
دليل المشارك  
رزمة تدريبية

© المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي  
يمكنكم الاتصال بالمركز المرجعي إذا اردتم ترجمة أو تعديل أي  
جزء من الرزمة التدريبية. سوف يقدم المركز معلومات اضافية  
تتعلق بكيفية ذكر المصدر.  
العنوان البريدي: psychosocial.center@ifrc.org

المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي  
Blegdamsvej 27, DK-2100 Copenhagen, Denmark  
هاتف: +45 35 25 92 00  
فاكس: +45 35 25 93 50  
البريد الإلكتروني: psychosocial.center@ifrc.org  
الموقع على شبكة الإنترنت: www.psp.drk.dk

صورة الصفحة الأولى:

Heine Pederson / الصليب الأحمر الدنماركي  
إحدى الفتيات المشاركات في نشاطات الدعم النفسي-الاجتماعي  
بعد الزلزال الذي ضرب منطقة بام الإيرانية  
الترجمة: العربية للإعلام (معاذ شقير ومشاركوه)  
طبع في 2010

الرقم المعياري الدولي للنشر للطبعة العربية:  
978-87-92490-00-1

دليل المشارك هو جزء من الرزمة التدريبية «الدعم النفسي-  
الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي».

يرجى النظر أيضاً في:



مصادر للتدريب

تشمل الرزمة التدريبية كذلك:



دليل المدرب



دليل المشارك

## تقديم الدليل

لا يعتبر الدعم النفسي-الاجتماعي، الذي تقدمه عند نشوب الأزمات، إضافة اختيارية، بل هو واجب إلزامي علينا أداؤه. لهذا، ما فتئ المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي يعمل منذ عام 1993 على تحسين الرفاه النفسي-الاجتماعي للمستفيدين، والموظفين والمتطوعين. ومع مرور الزمن، تعلمنا أنه من الأهمية بمكان أن نعمل على تعزيز القدرات النفسية-الاجتماعية على الصعيد العالمي من أجل الاستجابة للكوارث الطبيعية والنزاعات المسلحة والقضايا ذات العلاقة بالصحة. من أجل تحقيق ذلك، فإننا نقوم بالتركيز على التوجهات الاستراتيجية التالية: المساعدات التشغيلية، بناء قدرات الجمعيات الوطنية، بناء كفاءات الموظفين والمتطوعين، توليد المناصرة والمعرفة، وتطوير السياسات والاستراتيجيات.

إن إعداد رزمة الدعم النفسي-الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي يشكل جزءاً من الجهود التي نبذلها في سعينا لتيسير عملية بناء قدرات الجمعيات الوطنية، بالإضافة إلى بناء كفاءات الموظفين والمتطوعين. ونأمل في أن تكون هذه الرزمة أداة مفيدة لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ولأصحاب المصلحة الآخرين في مجال الدعم النفسي-الاجتماعي.

## نانا فيدمان

رئيسة التحرير، رئيسة المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي

يمكن للقراء أن يجدوا مصادر تدريبية اضافية وكذلك يمكنهم الاشتراك في النشرة الإخبارية التكيف مع الأزمات، وذلك من خلال موقع المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي على شبكة الإنترنت: <http://psp.drk.dk>



8	شكر وتقدير
9	مقدمة النسخة (الطبعة)
<b>12</b>	<b>الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر</b>
12	المهمة والدور
14	المبادئ والشارات
<b>15</b>	<b>المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي</b>
<b>19</b>	<b>الوحدة التدريبية 1. الأزمات والدعم النفسي-الاجتماعي</b>
20	ما المقصود بمصطلح «أزمة»؟
22	ما هو الدعم النفسي-الاجتماعي؟
25	احتياجات الدعم النفسي-الاجتماعي
26	تدريب الموظفين والمتطوعين
<b>29</b>	<b>الوحدة التدريبية 2. الضغط النفسي والتكيف</b>
29	ما المقصود بمصطلح «ضغط نفسي»؟
30	علامات الضغط النفسي
31	الضغط النفسي الشديد
34	القلق، الاكتئاب، واضطراب كرب ما بعد الصدمة
35	التكيف مع الضغط النفسي
37	التكيف بتلقي العون
39	الإحالة لمؤسسات المساعدة المتخصصة
<b>43</b>	<b>الوحدة التدريبية 3. الخسارة والحزن</b>
43	ما هي الخسارة؟
44	الخسائر المفاجئة وردود الفعل الشائعة
47	الحزن - استجابة للخسارة
49	الدعم الاجتماعي - جزء مهم من عملية التعافي
51	ما هي سبل تقديم المساعدة؟

53	<b>الوحدة التدريبية 4. الدعم النفسي-الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي</b>
53	الترويج للرفاه النفسي- الاجتماعي داخل المجتمع المحلي
54	المجتمع المحلي هو الذي يشكل الفرد
55	المجتمعات المحلية لدى تعرضها للضغط النفسي
56	الفئات المستضعفة
57	الدعم القائم على المجتمع المحلي
59	النشاطات النفسية-الاجتماعية القائمة على المجتمع المحلي
63	كيف يمكن إعداد المجتمعات المحلية؟
65	<b>الوحدة التدريبية 5. الإسعاف الأولي النفسي والاتصال الداعم</b>
66	تقديم الإسعاف الأولي النفسي
66	ردود الافعال النفسية وتقديم الدعم المناسب على مرّ الزمن
68	الاتصال الداعم
74	الدعم عبر الهاتف
75	مجموعات الدعم
77	<b>الوحدة التدريبية 6. الأطفال</b>
77	سلامة ورفاه الأطفال
79	العنف والإعتداء على الأطفال
81	ردود فعل الأطفال تجاه الأحداث التي تسبب الضغط النفسي
83	ردود فعل الأطفال تجاه العنف والإعتداء
83	ردود فعل الأطفال تجاه الحزن
84	كيف يتكيف الأطفال؟
85	كيف نساعد الأطفال؟
95	<b>الوحدة التدريبية 7. دعم المتطوعين والموظفين</b>
95	الضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين
96	أسباب الضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين
97	علامات الاحتراق الوظيفي
98	رعاية المتطوعين والموظفين
99	دعم الأقران
101	الرعاية الذاتية
105	<b>مسرد بالمصطلحات ومقترحات لقراءات إضافية</b>
112	<b>الملحق: إرشادات بخصوص الدعم النفسي-الاجتماعي</b>

## شكر وتقدير

نود أن نعرب عن شكرنا وتقديرنا للإسهامات التي قدمها الخبراء والممارسون النفسيون- الاجتماعيون في شتى أرجاء العالم والتي وردت في مراحل تطوير هذا العمل المكثف.

رئيس التحرير

Nana Wiedeman

المحررون والمساهمون:

Wendy Ager. Ea Suzanne Akasha. Peter Berliner.  
Lene Christensen. Judi Fairholm. Elin Jonasdottir. Barbara Juen.  
Louise Juul-Hansen. Pernille Hansen. Ilse Laerke Kristensen.  
Louise Kryger. Maureen Mooney. Vivianna Lambrecht Nyroos.  
Stephen Regel. Angela Gorden Stair. Sigridur Bjork Thormar.  
Asta Ytre

يسر المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي أن يعرب عن عظيم امتنانه للجهات التالية لمساهمتها المباشرة في دعم هذا العمل:



كما نود أن نتقدم بالشكر الجزيل للجهات التالية لإسهامها في تقديم الدعم التقني لهذا العمل: الصليب الأحمر النمساوي، الصليب الأحمر الكندي، الصليب الأحمر الفرنسي، الصليب الأحمر الجامايكي، جامعة كوبنهاغن وجامعة ننتهام



## مقدمة النسخة (الطبعة) العربية لدليل المشارك حول الدعم النفسي الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي

مع النموذج التشغيلي الجديد للاتحاد الدولي، اعتبر مكتب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا برنامج الدعم النفسي الاجتماعي من أولوياته الإستراتيجية، لذلك تم تطوير البرنامج كي يساهم في بناء قدرات الجمعيات الوطنية بالمنطقة لتمكينها من تقديم الدعم النفسي الاجتماعي للمستفيدين والموظفين والمتطوعين. لقد نجح البرنامج في أن يتكامل مع البرامج الأخرى مثل الصحة المجتمعية والإسعاف الأولي، الاستعداد للجائحة البشرية، البرامج الصحية ذات الصلة، برامج إدارة الكوارث وبرامج دعم المتطوعين.

إن هذا الدليل التدريبي بما يحويه من معلومات ومهارات يهدف إلى تمكين متطوعي وموظفي الجمعيات الوطنية لتقديم خدمات الدعم النفسي الاجتماعي كجودة عالية. ومن أجل أن يكون الدليل أداة جيدة يسهل استخدامها، فقد تمت ترجمة إلى اللغة العربية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مما ساعد في أن تكون الصياغة علمية، مبسطة، وبلغة تتسجم وثقافة المنطقة.

إن محتوى هذا الدليل هو نفس محتوى الطبعة الانجليزية، وهو يحوي أحدث المعلومات والممارسات العالمية المتعلقة بالدعم النفسي الاجتماعي. وأنه لمن الضروري أن نستعين بالأمثلة، الصور والخبرات المحلية أثناء التدريبات في الجمعيات الوطنية.

نأمل أن تكون النسخة العربية من هذا الدليل مفيدة لجمعياتنا الوطنية في سعيها للتخفيف من المعاناة النفسية الاجتماعية للمتضررين.

قسم الصحة والخدمات الاجتماعية  
مكتب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا  
الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

## شكر وتقدير

بإنجاز هذا العمل يتقدم مكتب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالشكر الجزيل للجمعيات الوطنية التي شاركت من خلال خبراتها في مجال الدعم النفسي الاجتماعي في مراجعة وتدقيق هذا الدليل، ويخص بالذكر أعضاء الفريق الإقليمي للدعم النفسي الاجتماعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

- د. نجلاء رشوان: المستشار الإقليمي لبرنامج الدعم النفسي الاجتماعي، منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا - المشرف على تدقيق ومراجعة النسخة العربية
- د. فتحي فليفل/ الهلال الأحمر الفلسطيني
- د. محمد البنا/ الهلال الأحمر القطري
- د. محمد بندالي/ الهلال الأحمر المغربي
- د. فرج المهداوي/ الهلال الأحمر الليبي
- السيدة. ميسر صبري/ الهلال الأحمر البحريني
- السيد. هشام صلاح/ الهلال الأحمر العراقي

شكرنا الخاص الى الصليب الأحمر الدانماركي تقديراً لدعمه لبرنامج الدعم النفسي - الاجتماعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتغطيته نفقات الترجمة العربية للكتاب .



ويتقدم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالشكر الجزيل لهيئة الهلال الأحمر بدولة الامارات العربية المتحدة تقديراً لجهودها ومبادراتها في مراجعة

وتدقيق النسخة العربية من هذا الكتاب وتحمل تكاليف طباعته واصداره . الهلال الأحمر الاماراتي : العناية بالحياة UAE RED CRESCENT : Care for Life



# المحتوى

10	مقدمة
19	1 الأزمات والدعم النفسي-الاجتماعي الوحدة التدريبية
29	2 الضغط النفسي والتكيف الوحدة التدريبية
43	3 الخسارة والحزن الوحدة التدريبية
53	4 الدعم النفسي-الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي الوحدة التدريبية
65	5 الإسعاف الأولي النفسي والاتصال الداعم الوحدة التدريبية
77	6 الأطفال الوحدة التدريبية
95	7 دعم المتطوعين والموظفين الوحدة التدريبية
105	مسرد بالمصطلحات، ومقترحات لقراءات إضافية والملحق

# الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الاحمر والهلال الاحمر

دونان، عن تأسيس «اللجنة الدولية لإغاثة الجرحى»، والتي أصبحت تسمى فيما بعد بـ«اللجنة الدولية للصليب الأحمر». وكانت شارتها عبارة عن صليب أحمر على خلفية بيضاء — أي بعكس ألوان العلم السويسري.

## الرسالة والدور

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر هو أكبر منظمة إنسانية في العالم تقدم المساعدة من دون أي تمييز على أساس الجنسية، العرق، المعتقدات الدينية، الطبقة الاجتماعية، أو الآراء السياسية.

**عندما** تقع الكوارث، وتتأجج النزاعات، وتتفشى الطوارئ الصحية، ويفقد الناس أقاربهم أو أصدقاءهم أو منازلهم وسبل معيشتهم، فالنتيجة هي حدوث المعاناة الإنسانية. عندئذ، تتشكل الصورة من عناصر الألم، والحزن، والجزع، والغضب، والإحباط، وتنعكس المبادئ والقيم الأساسية لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر في الدعم النفسي-الاجتماعي الذي نقدمه للمتضررين.

تستعرض هذه المقدمة تاريخ الحركة الدولية ورسالتها ومبادئها وتعرّف القارئ الكريم بعمل المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي.

ولدت الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر في العام 1859، عندما شهد الشاب السويسري هنري دونان معركة دموية دارت بين جيوش الإمبراطورية النمساوية وجيوش التحالف الفرنسي-السرديني بالقرب من بلدة سولفرينو الإيطالية، حيث سقط على أرض الوغى ما يقرب من 40 ألف شخص، ما بين قتيل ومحتضر، وحيث افتقد الجرحى ما يحتاجونه من رعاية طبية. وقد قام دونان فوراً بتنظيم السكان المحليين في حملة استهدفت تضميد جراح الجنود وإطعامهم ومواساتهم. وعند عودته، دعا إلى إيجاد جمعيات وطنية للإغاثة لمساعدة الجرحى في الحروب، ومهد بذلك لما أصبح يعرف فيما بعد باتفاقيات جنيف.

أما اللجنة الدولية للصليب الأحمر، فقد تشكلت في عام 1863، عندما أعلن خمسة أشخاص، من بينهم هنري



الضروري دمجها في النشاطات التي يتم تنفيذها في المجالات الأربعة المشار إليها أعلاه.

إن الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر هو أحد المكونات الثلاثة للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، أما المكونان الآخران فهما الجمعيات الوطنية واللجنة الدولية للصليب الأحمر.

تقدم الجمعيات الوطنية في بلدانها سلسلة من الخدمات الإنسانية، بما في ذلك خدمات الإغاثة في حالات الطوارئ والبرامج الصحية والاجتماعية. كما يقدم العديد من هذه الجمعيات الوطنية الدعم النفسي-الاجتماعي للمستفيدين. في أوقات الحروب. تعمل الجمعيات الوطنية كذلك على مساعدة المدنيين المتضررين وتدعم الخدمات الطبية العسكرية، كلما كان ذلك مناسباً.

أما اللجنة الدولية للصليب الأحمر، فهي منظمة تتخذ لنفسها رسالة إنسانية تتلخص في حماية حياة وكرامه ضحايا الحروب والعنف الداخلي وتوفير المساعدة اللازمة لهم. إن اللجنة الدولية توجه وتنسق نشاطات الإغاثة الدولية، التي تقوم بها الحركة أثناء النزاعات المسلحة.

فمن خلال العمل التطوعي، يسعى الاتحاد جاهداً إلى تمكين المجتمعات المحلية كي تصبح قادرة على التصدي بصورة أقوى للمعاناة الإنسانية وهي مسلحة بالأمل واحترام كرامة الإنسان ومراعاة المساواة. فرسالة الاتحاد الدولي تتلخص في «تحسين أوضاع الفئات الأشد ضعفاً من خلال حشد القدرة الإنسانية».

تأسس الاتحاد الدولي عام 1919 وهو يضم الآن في عضويته 186 جمعية وطنية للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر، بالإضافة إلى الأمانة العامة، التي تتخذ من جنيف مقراً لها وأكثر من 60 «بعثة» منتشرة في مواقع استراتيجية لدعم النشاطات التي تتم طول العالم وعرضه.

ينفذ الاتحاد الدولي عمليات إغاثة لمساعدة ضحايا الكوارث، بالإضافة إلى العمل التنموي الذي يهدف لتعزيز قدرات الجمعيات الوطنية الأعضاء، ويركز عمله في أربعة مجالات أساسية:

- ترويج القيم الإنسانية
- الاستجابة للكوارث
- التأهب للكوارث
- الرعاية الصحية والمجتمعية

ويعتبر الدعم النفسي-الاجتماعي حيويًا، كما وأنه من

- **العالمية** الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر حركة عالمية تتمتع فيها الجمعيات بكافة الحقوق المتساوية كما تلتزم كل منها بواجب مؤازرة الجمعيات الأخرى.

### الشارات

يستخدم الاتحاد الدولي كرمز له شارتين يسهل التعرف عليهما عالمياً - الصليب الأحمر والهلال الأحمر - وكلاهما مطبوعان باللون الأحمر على أرضية بيضاء.

ولهايتين الشارتين تاريخ طويل. فقد تم اعتماد شارة الصليب الأحمر رسمياً في عام 1864. أما شارة الهلال الأحمر، فقد تبنتها الإمبراطورية العثمانية في عام 1876 وتم الاعتراف بها في اتفاقية جنيف لعام 1929. وتستخدم شارة الهلال الأحمر اليوم بدل شارة الصليب الأحمر في العديد من البلدان الإسلامية.

ومع إقرار البروتوكول الإضافي الثالث في عام 2005، أصبحت «الكرستالة الحمراء» ثالث شارة معتمدة للاتحاد بموجب القانون الدولي وهي تتمتع بالمكانة ذاتها التي يتمتع بها كل من الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وبطرحة احتمالات جديدة أمام الجمعيات الوطنية والدول الراغبة باستخدام الكرستالة الحمراء، فقد أقام البروتوكول الثالث الدليل على التزام الحركة الدولية بالعمل الإنساني القائم على الاستقلال والحياد.

### المبادئ الأساسية

ينبغي أن يسترشد كل ما تقوم به الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر بالمبادئ الأساسية التالية:

- **الإنسانية** إن الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، التي وُلدت من الرغبة في إغاثة الجرحى في ميادين القتال دون تمييز بينهم، تسعى سواء على الصعيد الدولي أو الوطني إلى منع المعاناة البشرية حيثما وجدت والتخفيف منها. كما وأن هدفها هو أن تحمي الحياة والصحة وتكفل الاحترام للإنسان، وهي تسعى إلى تعزيز التفاهم والصداقة والتعاون والسلام الدائم بين جميع الشعوب.

- **عدم التحيز** لا تقوم الحركة بأي تمييز على أساس الجنسية أو العرق أو المعتقدات الدينية أو الوضع الاجتماعي أو الآراء السياسية. فهي تسعى إلى التخفيف من معاناة الأفراد مسترشدة بمعيار واحد هو مدى حاجتهم للمعون ومعدية الأولوية لأكثرهم احتياجاً.

- **الحياد** في نطاق سعيها للاحتفاظ بثقة الجميع، تمتنع الحركة عن اتخاذ موقف مؤيد لطرف ضد آخر أثناء الحروب، كما تحجم عن الدخول في المجادلات ذات الطابع السياسي أو العنصري أو الديني أو الأيديولوجي.

- **الاستقلال** تتمتع الحركة بالاستقلال. ورغم أن الجمعيات الوطنية تعتبر أجهزة معاونة لحكومات بلدانها في مجال الخدمات الإنسانية وتخضع للقوانين السارية في تلك البلدان، فإن عليها أن تحافظ دائماً على استقلالها بما يجعلها قادرة على العمل وفقاً لمبادئ الحركة في جميع الأوقات.

- **الخدمة التطوعية** تقوم الحركة على الخدمة التطوعية ولا تسعى للربح بأية صورة.

- **الوحدة** لا يمكن أن يوجد في أي بلد من البلدان سوى جمعية واحدة للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر، ويجب أن تكون تلك الجمعية مفتوحة أمام الجميع وأن تمارس أنشطتها في كامل إقليم هذا البلد.

## المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي

طرح الاتحاد الدولي «برنامج الدعم النفسي-الاجتماعي» في عام 1991، وهو برنامج مشترك بين جميع القطاعات ويقع ضمن اختصاصات قسم الصحة والرعاية في الاتحاد. ولمساعدة الاتحاد في تنفيذ البرنامج، أقام الصليب الأحمر الدنمركي في عام 1993 «المركز الدولي المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي» كمركز للتميز في هذا المجال. وفي عام 2004، تغير اسم المركز ليصبح «المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي».

وبصفته مركزاً للتميز، فإن «المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي» (الذي سنشير إليه في هذا العمل بعبارة «مركز الدعم النفسي-الاجتماعي») يساعد الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر في تطوير خدمات نفسية-اجتماعية قائمة على المجتمع المحلي في المناطق المتضررة بأحداث الأزمات.

### يستهدف مركز الدعم النفسي-الاجتماعي تحقيق ما يلي:

- زيادة الوعي بردود الأفعال النفسية-الاجتماعية التي تتولد أثناء الكوارث و/أو الاضطرابات الاجتماعية.
- تيسير الدعم النفسي-الاجتماعي.
- ترويج إعادة الشبكات المجتمعية وآليات التكيف إلى أوضاعها السابقة.
- تمكين الجمعيات الوطنية من فهم الاحتياجات النفسية-الاجتماعية للفئات المستضعفة وتلبيتها بطرق أفضل.
- ترويج الرعاية المقدمة إلى القائمين على الرعاية أنفسهم والمساعدة العاطفية إلى الموظفين والمتطوعين. إلا أن مركز الدعم النفسي-الاجتماعي لا يتدخل بشكل مباشر مع المتضررين، بل يساعد الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر على ذلك من خلال موظفيها ومتطوعيها المحليين وكما وأنه يساعد في بناء شبكات إقليمية ومحلية للدعم النفسي-الاجتماعي.

لقد حصدت الكوارث والنزاعات المسلحة خلال العقود الأخيرة حصيلتها المتزايدة من الضحايا المدنيين. ومن أجل استكمال البرامج التقليدية في التعامل مع الحاجات الأساسية والمادية للسكان المتضررين، كالغذاء والماء والمأوى، فقد عمل الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وغيره من المنظمات الإنسانية على تطوير برامج جديدة للتصدي للمعاناة النفسية والاجتماعية لدى السكان المتضررين.

يتجلى تنامي اهتمام المجتمع الدولي المستمر بالآثار النفسية والاجتماعية للكوارث والحروب في هذا الكم المتزايد من الأدبيات التي تتناول الرفاه النفسي-الاجتماعي، وفي الزيادة الملحوظة في عدد المشاريع والموارد التي تسعى إلى تقديم المساعدة النفسية-الاجتماعية للمتضررين. ويعتبر هذا مجال جديد نسبياً كما وأن الدليل على فعاليته في تزايد.



## يبين

هذا الدليل، الذي قام بإعداده المركز المرجعي للدعم النفسي-الاجتماعي، الدور الفعال المتنامي للصلب الأحمر والهلال الأحمر في توفير الدعم النفسي-الاجتماعي. والمعروف أن الطريقة، التي يعاني فيها الأفراد والعائلات والمجتمعات المحلية من الحالات الطارئة ويستجيبون لها تتباين تبايناً كبيراً جداً، فمعظم الناس يمتلكون القدرة على مواجهة الظروف بالغة الصعوبة والتغلب عليها، إلا أن عدداً أصغر منهم قد يحتاجون إلى تلقي مساعدة للتعامل مع الأعراض المستمرة للأسى والألم.

يسترشد الصلب الأحمر والهلال الأحمر في عملهما بإرشادات مشروع «اسفير» (الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا لمواجهة الكوارث)، وفي الأونة الأخيرة بإرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، فيما يخص الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي، وهي إرشادات مركزية بالنسبة لهذا الدليل. ويجد القارئ في الملحق عدداً من الروابط إلى مواقع على شبكة الإنترنت، كما يجد ملخصاً لتلك الإرشادات الرئيسية فيما يتعلق بالدعم النفسي-الاجتماعي.

تم تطوير هذه الإرشادات بالتعاون فيما بين فريق العمل الخاص بالصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ، المنبثق عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، من جهة، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وغيره من المنظمات الدولية، مثل منظمة الصحة العالمية، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (يونيسف) ومؤسسة إنقاذ الطفل، من جهة أخرى. وتقدم هذا الإرشادات، المنشورة في عام 2007، وصفاً لخصائص مجموعة واسعة من الأعمال، التي تم القيام بها في هذا المجال وفقاً لأربعة مستويات:

- مستوى تلبية احتياجات الناس من الخدمات الأساسية والأمن؛
- مستوى تعزيز الدعم الذي يقدمه المجتمع المحلي والعائلة؛

- مستوى تقديم أشكال مركزة وغير متخصصة من الدعم؛
- مستوى تقديم خدمات متخصصة.

قد تكون، عزيزنا القارئ، قد اكتسبت خبرة من العمل عبر واحد أو أكثر من هذه المستويات. وأينما كان موقع عملك، فإن «دليل المشارك» هذا، الذي كتب لمواكبة البرنامج التدريبي لمركز الدعم النفسي-الاجتماعي، يسعى إلى تحقيق ما يلي:

- تعميق الوعي بخصوص ردود الفعل النفسية-الاجتماعية تجاه الأزمات والظروف الحياتية؛
- تحسين إجراءات التأهب للكوارث والاستجابة لها؛
- تيسير الدعم النفسي-الاجتماعي قبل الكارثة وأثناءها وبعدها؛
- ترويج قدرة الأفراد والمجتمعات المحلية على المواجهة؛
- تحسين المساعدات الوجدانية للموظفين والمتطوعين.

تشكل الوحدات التدريبية السبع، التي يضمها دليل المشارك هذا، جزءاً من البرنامج التدريبي لمركز الدعم النفسي-الاجتماعي. ويضم الدليل مواد تكميلية وإرشادات حول المصادر الأخرى المتاحة في المطبوعات وعلى شبكة الإنترنت. كما يمكن استخدامه منفرداً كدليل تعليمي، أو دليل مقرر لدورة تدريبية تشيئية، أو كمرجع لعملك في الميدان. وكما هو الحال بالنسبة لجميع الإرشادات العامة، فإنك بحاجة إلى تكييف الأفكار المشمولة في هذه الوحدات التدريبية بحيث تتلاءم مع السياق الثقلي المعين الذي تعمل فيه.

تشمل هذه السلسلة كذلك: «دليل المدرب»، «عروض باور بوينت للمدرب»، و«دليل التدخلات النفسية-الاجتماعية».

يرجى العلم بأننا نرحب بأي اتصال لطلب الحصول على مزيد من المعلومات. كما يمكنكم إرسال اقتراحاتكم وملاحظاتكم إلى العنوان التالي:





**المركز المرجعي للدعم النفسي- الاجتماعي  
باستضافة الصليب الأحمر الدنمركي**

Copenhagen, Denmar Blegddamsvej 27, DK-2100

هاتف: + 45 35 25 92 00

فاكس: + 45 35 25 93 50

البريد الإلكتروني: [psychosocial.center@ifrc.org](mailto:psychosocial.center@ifrc.org)

المركز المرجعي للدعم النفسي- الاجتماعي هو أحد الأجهزة المنبثقة عن الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ويعمل بالشراكة مع الصليب الأحمر والهلال الأحمر من أجل خدمة الاحتياجات النفسية- الاجتماعية للأفراد والمجتمعات المحلية. ويمتلك المركز قاعدة بيانات كبيرة للمنشورات التي تتناول الدعم النفسي- الاجتماعي، ويمكن الدخول إليها من خلال العنوان التالي على شبكة الإنترنت: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

## الوحدة التدريبية 1



# الأزمات والدعم النفسي الاجتماعي

## النقاط المطلوب تعلمها

- الأزمات.
- الدعم النفسي-الاجتماعي.
- احتياجات الدعم النفسي-الاجتماعي.
- إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.
- المهارات والقدرات في مجال الدعم النفسي-الاجتماعي.



## بعض الأمثلة على نشاطات الدعم النفسي-الاجتماعي:

- بعد واقعة حصار مدرسة بسلان عام 2004، أقام الاتحاد الدولي والصليب الأحمر الروسي مركزاً مجتمعياً ووضع برنامجاً تقوم فيه الممرضات بزيارات ميدانية، كما أقام معسكرات صيفية للأطفال المتضررين.
- وفي سيراليون، حيث كثير ما تعرضت له الفتيات، اللواتي تم اختطافهن واستغلالهن جنسياً من قبل الجماعات المسلحة، إلى وصمهن بالعار والتحرش الجنسي بعد عودتهن. وقد ساعد الحوار المجتمعي السكان المحليين على فهم الفتيات. كما فرضت لجان رفاه الفتيات غرامات على من يسيء معاملتهن. وقد أسهمت هاتان المبادرتان في إعادة دمج هؤلاء الفتيات في المجتمع المحلي.
- تم إقامة بيت عزاء عند حافة قبر جماعي في إحدى المناطق التي تأثرت بتسونامي المحيط الهندي، حيث استطاع الناس الدخول والوقوف لحظة صمت. وقد تطوّر بيت العزاء هذا فيما بعد ليصبح مركزاً مجتمعياً.

**تعمل** جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر من خلال متطوعيها وموظفيها من أجل تحسين معيشة أشد الفئات ضعفاً. ولا يعني هذا فقط توفير الطعام والماء والمساعدات الطبية للمحتاجين، بل يعني أيضاً الاهتمام بالاحتياجات النفسية-الاجتماعية التي تنشأ لديهم خلال وبعد وقوع الأزمات

لقد تأثر حوالي 268 مليون شخص في كل عام من أعوام العقد الماضي بالكوارث، كما تأثر كثيرون غيرهم بالنزاعات والأوبئة وأشكال أخرى من الأزمات. وفي ظل أوضاع تكون فيها حياتنا وحياة الناس المحيطين بنا قد انقلبت رأساً على عقب، نجد لدينا الدافع لأن نعيد الأمور إلى نصابها.

- يمكن تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي للمتضررين باستخدام عدة وسائل مختلفة:
- من خلال التواجد والاستماع لوقائع تأثر أسرة ما بجائحة مفاجئة.
- من خلال الاتصال بالأقارب
- من خلال تنظيم الأمور العملية
- من خلال تشجيع ودعم المبادرات المجتمعية، مثل الدعم الأسري، التدخلات المدرسية، برامج التدريب المهني والتدريب على المهارات، وتأسيس المراكز المجتمعية.
- من خلال تشكيل مجموعات الدعم.

تتراوح الأزمات من حيث وقوعها بين الحوادث الفردية والكوارث الجماعية، وقد تتضمن أخذ رهائن أو انتشار أوبئة أو وقوع دمار يلحق بالمجتمع كله نتيجة الأعاصير.

نستعرض في هذه الوحدة التدريبية الاحتياجات النفسية- الاجتماعية للسكان بعد وقوع أزمة ما، وناقش القضايا التالية على وجه التحديد:

1- ما هي الأزمة؟

2- ما هو الدعم النفسي-اجتماعي؟

3- كيف نتجاوب مع المستويات المختلفة للاحتياجات؟

4- كيف نعزز مهاراتنا وقدراتنا العامة بصفقتنا موظفين ومتطوعين؟

F

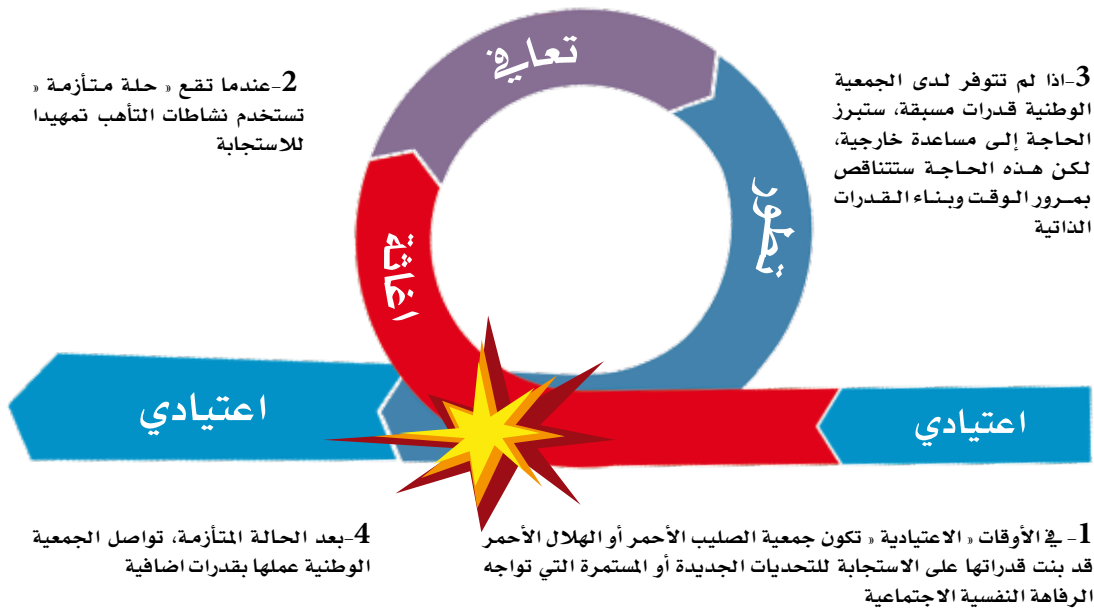
### تعريف الأزمة

أي انقطاع مفاجئ لمجرى الأحداث يحتم إعادة تقييم أساليب العمل والتفكير في حياة الفرد أو المجتمع، أو شعور عام بفقدان الأسس الاعتيادية للنشاطات اليومية. مثلاً، قد يواجه فرد ما أزمة عندما تحدث تغيرات مفاجئة غير طبيعية في حياته، مثل وفاة أحد الأحبة أو فقدان شخص لموظفيه أو اعتلال صحته.

### ما المقصود بمصطلح «الأزمة»؟

الأزمة في إطار هذا المضمون هي حدث رئيسي وقع خارج نطاق التجربة الاعتيادية اليومية، والتي تهدد بشكل كبير المشاركين والتي تكون مصحوبة بمشاعر العجز والرعب أو الخوف.

الرسم التوضيحي (1): عناصر عملية التأهب والاستجابة في أية جمعية وطنية للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر



كانت فقط بأثر رجعي، فإن ذلك قد يخفف من الوقع العاطفي لها. أما الخسائر الناجمة عن حوادث أو أحداث عشوائية، فالتعامل معها يصبح أصعب.



## زلزال بام



عندما ضرب الزلزال مدينة بام القديمة والقرى المحيطة بها في إيران عام 2003، قتل ما لا يقل عن 32000 شخص ودمر أكثر من 90% من تلك المدينة، مما أدى إلى تشريد 100000 شخص وتدمير المستشفيات الموجودين في المدينة ومأوى الأيتام فيها. وقد قتل جراء الزلزال نصف العاملين في مجال الرعاية الصحية، مما أدى إلى إعاقة عمليات الإنقاذ. وقد نام بعض الناجين في الخيام التي نصبت بالقرب من أنقاض منازلهم، فيما تواصلت الهزات الارتدادية. وقد أصبح آلاف الأطفال يتامى، فيما تصاعدت فوراً معدلات البطالة نتيجة دمار المصانع وأماكن العمل. وكان الزلزال مجرد بداية لآلام الناس في (بام).



## أمثلة

### على الأزمات:

الحوادث، أعمال العنف، الانتحار، الكوارث من صنع الإنسان، مثل الحروب والانفجارات وتسرب الغاز والأوبئة.

تؤثر عوامل مختلفة على نوع الوقع الذي سيخلفه الحدث على الفرد أو المجتمع. وسيكون للحدث نفسه ولقدرة المواجهة لدى المتضررين تأثير على الوقع النفسي-الاجتماعي لأي حادث خطير.

## خصائص الأزمة

قد يؤثر عدد من الخصائص على الوقع النفسي-الاجتماعي للأزمة، وهذا يتوقف على نوع الحالة ونطاقها ومدتها الزمنية.

في الوقت الذي تؤدي فيه الأزمات الناجمة عن كوارث طبيعية، كانتشار الأمراض أو حدوث النكبات الطبيعية، في حالات كثيرة إلى نوبات غضب إزاء معبود ما، فقد توجه أحداث من صنع الإنسان الغضب نحو الشخص/الأشخاص المسؤولين عن الحادث، وهو ما يفاقم غالباً الوقع العاطفي. وقد تؤثر درجة التعمد ومدى القدرة على الحيلولة دون وقوع الحادث إلى تعميق وقع الحدث، إذ أنه قد يصبح من الأصعب تقبل الفاجعة التي تسبب بها شخص تعمد إلحاق الأذى، مثل حالات التعذيب أو الاعتداء. إن المعرفة بأن الفاجعة كان بالإمكان منعها قد تؤدي أيضاً إلى زيادة الشعور بالذنب.

يجد الكثيرون مصدراً للغذاء إذا كانت المعاناة المصاحبة للوفاة المفاجئة محدودة. ولهذا فمن المحتمل أن العلم بحدوث معاناة قبل الوفاة سيعمق الوقع العاطفي على ذوي المتوفى. أما إذا كانت الخسارة متوقعة، حتى وإن



### بعد الهجوم

كان سايتو وصديقه جون في طريقهما للعودة إلى المنزل بعد حضورهما حفلة عندما مرا بمجموعة من الشبان، حيث بدأ أحد هؤلاء بالصراخ على جون الذي بادله الصراخ. وعندما اقتربت المجموعة من سايتو وجون، قام أحدهم بركل جون في بطنه وأسقطه على الأرض. وقد أراد سايتو مساعدة جون، إلا أن الشبان بدأوا بركله أيضاً إلى أن فقد وعيه. وعقب ذلك، شعر جون بالمرارة لأنه لم يساعد صديقه. كما شعر أيضاً بالكراهية تجاه الرجال الذين هاجموهما.

قد لا تخلف الأزمات واسعة النطاق، التي يتأثر بها العديد من الناس، سوى عدد قليل من الناجين بحيث يصبح من الصعب أن يساعد الواحد منهم الآخر. إلا أن هذه الأزمات غالباً ما تسفر عن استجابة مجتمعية جماعية وتظهر استعداداً دولياً لتقديم الدعم، مما يسمح للناس بالتعبير عن حزنهم معاً. كما تميل الأزمة، التي تستمر لفترة زمنية قصيرة، إلى إحداث وقع عاطفي أخف من الوقع الذي تحدثه أزمة تستمر لفترة زمنية أطول. إلا أن الأحداث المتكررة والشديدة، مثلها مثل الأحداث ذات الفترة الزمنية الأطول، لها وقع أكبر.

### عوامل القدرة على المواجهة

«يبيد الكثير من الناس قدرة علي المواجهة، أي القدرة على التكيف بطريقة جيدة نسبياً في ظل المحن، إذ أن العديد من العوامل الاجتماعية والنفسية والبيولوجية المتفاعلة تؤثر على ما إذا كان الناس سيعانون من مشاكل نفسية، أو سيظهرون قدرة على مواجهة المحنة.» (إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2007، صفحة 3).

تسمى العوامل الاجتماعية والنفسية والبيولوجية، التي تبقى الناس قادرين على المواجهة، «عوامل وقائية»، وهي عوامل تحد من احتمالات حدوث آثار نفسية عنيفة لدى مواجهة الشدائد أو لدى وقوع المعاناة. فالانتماء إلى أسرة حنونة أو مجتمع محلي رءوف، والحفاظ على التقاليد والثقافات، والتحلي بإيمان ديني قوي أو أيولوجية سياسية راسخة، هي كلها أمثلة للعوامل الوقائية. وبالنسبة للأطفال، فإن وجود علاقات عاطفية مستقرة بينهم وبين البالغين ووجود دعم اجتماعي داخل وخارج نطاق الأسرة،

هي عوامل وقائية قوية (تغطي الوحدة التدريبية 4 هذا الموضوع بتفصيل أوسع).

قد تتعرض مجموعات معينة من الناس لمخاطر محتملة متزايدة من المعاناة جراء مصاعب اجتماعية و/أو نفسية. وقد تبين أن الأطفال وكبار السن وذوي الإعاقات العقلية والحركية، وكذلك الأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية وعقلية سابقة، معرضون للخطر، مثلهم مثل الأشخاص الذين يعيشون في ظل الفقر. وبناء على طبيعة الأزمة، فإن إجراء تقييم للاحتياجات سيحدد مخاطر معينة تهدد الرفاه النفسي-الاجتماعي داخل المجموعات وعبرها والموارد اللازمة للتصدي لها.

### ما هو الدعم النفسي-الاجتماعي؟

يشير تعبير «نفسى-اجتماعي» إلى العلاقة الديناميكية بين البعد النفسي والبعد الاجتماعي للفرد، حيث يؤثر أحدهما على الآخر. ويشمل البعد النفسي العمليات الداخلية والنفسية والفكرية، وكذلك المشاعر وردود الفعل. أما البعد الاجتماعي، فيشمل العلاقات، الشبكات الأسرية والاجتماعية، القيم الاجتماعية، والممارسات الثقافية. ويشير الدعم النفسي-الاجتماعي إلى إجراءات تتصدى على حد سواء للاحتياجات النفسية-الاجتماعية للأفراد والأسر والمجتمعات المحلية.



### القدرة على المواجهة أو المرونة (Resilience)

هي قدرة الفرد على التكيف مع التحديات والمصاعب واستعادة التوازن من جديد والمحافظة عليه عندما يتعرض التوازن القديم إلى التحدي أو التدمير. وكثيراً ما يوصف هذا بالقدرة على «العودة إلى الأوضاع السوية».



### تعلم كيفية التكيف مع الذكريات

تتذكر فاريبا، وهي شابة من مدينة بام الإيرانية، اليوم الذي تسبب فيه الزلزال بتدمير عالمها. فقد أسفرت الكارثة عن تدمير الجزء الأكبر من مدينتها وقتل عشرات الآلاف من السكان، بمن فيهم شقيقها وشقيقته وابنة أختها وابن أخيها. كما تسبب في تدمير مجتمعه المحلي. بعد أن خسرت منزلها ووسائل معيشتها ومن تحبهم. ولا زالت الساعات التي دفنت فيها أختها تطارد فاريبا، إذ تقول: «أتذكر أنني كنت تحت الأنقاض، كما أتذكر كيف ماتت أختي إلى جانبي. لم يكن أحد موجوداً لإنقاذها». كانت فاريبا واحدة من بين العديدين، الذين تلقوا دعماً من خلال نشاطات الهلال الأحمر الإيراني، حيث تجمع الأطفال والكبار ليمارسوا مع الغناء، الرسم، أشغال الإبرة، الطبخ، والألعاب الرياضية، وفي آخر المطاف، ليتقاسموا أحزانهم. وبهذه الطريقة، تمت إعادة بناء الشبكات الاجتماعية، كما تم كسر حاجز الصمت، بحيث استعاد المشاركون بعضاً من وجودهم الضائع. وتقول فاريبا: «لقد ساعدني هذا الصف الدراسي على التكيف مع تلك الذكريات.»



أما من الناحية العملية، فقد كانت هنالك سلسلة واسعة من الوسائل والنشاطات التي يتم إتباعها تحت مسمى «الدعم النفسي-الاجتماعي». ولمواكبة هذا التباين، ظهرت مجموعة متنوعة من المصطلحات. وقد يكون هذا مربكاً ومحبطاً، خاصة عندما يختلف الاستعمال والتعريفات بين وداخل المنظمات وعبر الأنظمة، أو حيثما تكون المصطلحات موضع تشجيع ثم يتم التخلي عنها. إن كلمتي «صدمة» و«مصدوم» هي تعابير حساسة بشكل خاص إذا أخذناهما كمثال. فبالنسبة لبعض المحللين، تصف هذه التعابير بقوة الاختلال الذي يحدث في حياة الناس في أعقاب الأزمات. أما بالنسبة لمحللين آخرين، فإنه يبدو أن هذه التعابير تركز في نطاق محدود للغاية على الاختلالات النفسية على حساب القضايا المتعلقة بالصحة العقلية والقضايا النفسية-الاجتماعية الأوسع.

لقد ساعدت إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على تجسير الهوة وعلى بناء فهم مشترك بين الصحة العقلية والمقاربات النفسية-الاجتماعية. وتختلف التعريفات الدقيقة فيما بينهما، إذ أن العاملين بشكل رئيسي في مجال الصحة يستعملون مصطلح «الصحة العقلية»، بينما يستخدم العاملون في مجالات أخرى اصطلاح



### الدعم النفسي-الاجتماعي (Psychosocial Support)

يشير الدعم النفسي الاجتماعي إلى الأنشطة التي تتصدى للاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد

بهذه الطريقة، يعمل الدعم النفسي-الاجتماعي على تقوية الشبكات الاجتماعية، ويساعد الناس على أن يتعلموا كيفية حماية أنفسهم وحماية الآخرين من أعباء الضغط النفسي، كما يعينهم على الانخراط في عملية التعافي، ويعزز الثقة بالنفس من خلال مساعدة الآخرين ليتصلحوا مع خسارتهم ويعيدوا بناء حياتهم. وعندما يشارك الناس في نشاطات، مثل أشغال الإبرة والرياضة في (بام)، فإنهم بهذا يخطون الخطوة الأولى باتجاه أن يصبحوا فاعلين في تحقيق تعافيتهم من محتبتهم.

تتعدد وتتوغل النشاطات التي توفر الدعم النفسي. ومن الأمثلة على ذلك: الإسعافات الأولية النفسية عقب الأزمة (تطمين الشخص المتضرر والاستماع له)، الخطوط الساخنة للدعم عبر الهاتف، مجموعات النقاش، خدمات الزيارة، الإحاطة بطريقة عملية بأنماط الاستجابة النفسية للمتضررين، النشاطات المدرسية التي تمكن الأطفال من اللعب واستعادة الثقة بأنفسهم وتحقيق الأطمئنان، والتدريب المهني.

على الدعم النفسي، سواء أكان نشاطاً مصمماً خصيصاً أو مدمجاً في برنامج أوسع، أن يحث الناس على المشاركة الفاعلة في الشبكات الاجتماعية. وقد يعني ذلك أحياناً إعادة تشكيل الدعم الاجتماعي داخل المجتمع أو تعزيزه بهدف تمكين الناس من الاستجابة بفعالية للأزمات. ومهما كانت طريقة تنظيم النشاطات، إلا أنه من الضروري أن يقوم المتضررون بدور فعال في تصميم النشاطات وتنفيذها وتقييمها. ومن شأن هذا المستوى من المشاركة أن يحافظ على مصالح واهتمامات من تضرروا بشكل مباشر، وأن يعود بفوائد نفسية-اجتماعية على توكيد قيمة كل شخص مشارك.

ويصف الحد الأدنى من الاستجابة خلال المرحلة الحرجة، ثم يقترح الاستجابات الشاملة التي سيتم اتخاذها خلال المراحل المبكرة من إعادة البناء لإحدى حالات الطوارئ. ويعني هذا، بالنسبة للصليب الأحمر والهلال الأحمر، أن إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تنطبق تماماً على الأزمات الكبيرة، التي تعمل فيها مع منظمات دولية أخرى، كما تنطبق على الأوضاع القائمة التي يتم التعامل معها يومياً من قبل جمعياتنا الوطنية. للحصول على تفاصيل أكثر عن هذه الإرشادات، يرجى الاطلاع على «احتياجات الدعم النفسي-الاجتماعي» في هذه الوحدة التدريبية وعلى «إرشادات الدعم النفسي-الاجتماعي» الواردة في الملحق.

يتم أحياناً تقديم الدعم النفسي-الاجتماعي في إطار الصليب الأحمر والهلال الأحمر من خلال برامج تم تصميمها خصيصاً لمعالجة القضايا النفسية-الاجتماعية. إلا أنه من الشائع أكثر دمج الدعم النفسي-الاجتماعي في نشاطات وبرامج أخرى، مثل البرامج الصحية التي تقدم أثناء عمليات الإغاثة في حالات الطوارئ، أو برامج مساعدة الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة المكتسبة ومرض الإيدز، أو برامج الدعم المدرسي. وفي الحقيقة، وبالنسبة لمعظم الحالات، فإنه لن تكون هناك حاجة إلى تدخلات رئيسية عندما تستمر بدون توقف العمليات الطبيعية لدعم أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو الجيران، أو عندما تتم تلبية الاحتياجات الأساسية بطريقة إنسانية.

### أمثلة على الدعم النفسي-الاجتماعي

في المثال الذي ورد ذكره أعلاه، تلقت فاريبا وغيرها ممن تضرروا من الزلزال دعماً نفسياً-اجتماعياً من خلال نشاطات منظمة. ويتم توفير مثل هذا النوع من الدعم لمساعدة الناس على استعادة الشعور بعودة الأمور إلى طبيعتها واستعادة الأمل والكرامة. وكثيراً ما يصبح العمل مع مجموعات مجتمعية، بدلاً من العمل مع أفراد، أكثر الوسائل فعالية لدعم أكبر عدد من الناس.



## احتياجات الدعم النفسي- الاجتماعي

يظهر النموذج، الذي جاء على شكل هرم، نظاماً مقسماً إلى طبقات من أشكال الدعم التكميلية. وتمثل الطبقات مختلف أنواع الدعم التي قد يحتاجها الناس، سواء خلال أوقات الأزمات، أو في المراحل المبكرة من إعادة البناء، أو في أوضاع الشدة التي يواجهها الناس على امتداد سنوات عديدة.

وتتلخص أشكال الدعم المقدمة في هذه المستويات الأربعة كما يلي:

### 1- الخدمات الأساسية والأمن والسلامة

حيث يكون رفاه الناس محمياً من خلال تلبية احتياجاتهم وضمان حقوقهم في الحصول على الأمن والحاكمة والخدمات الأساسية كالطعام والماء النظيف والرعاية الصحية والمأوى.

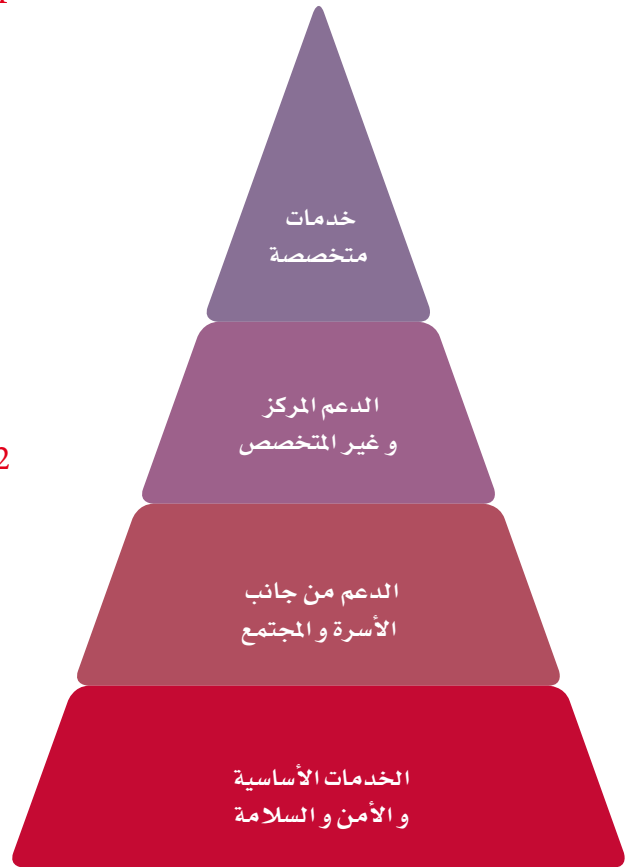
- قد تشمل الاستجابة النفسية-الاجتماعية هنا استقطاب المناصرة لحقيقة أن هذه الخدمات الأساسية ووسائل الوقاية قد تم وضعها في مكانها الصحيح وأنها تتم بطريقة محترمة ومناسبة اجتماعياً.

### 2- الدعم من جانب الأسرة والمجتمع

قد يحتاج عدد أقل من الناس إلى المساعدة في أن يصلوا إلى أشكال الدعم الأسري والمجتمعي الرئيسية. ونظراً للاختلال الذي يحدث عادة أثناء حالات الطوارئ، فإن الشبكات الأسرية والمجتمعية قد تتعرض للانهايار.

- قد تشمل الاستجابة النفسية-الاجتماعية هنا البحث عن أفراد الأسرة المفقودين ولم شملهم، أو قد تشمل تشجيع قيام شبكات للدعم الاجتماعي.

يمكن أن تتضمن نشاطات الدعم النفسي-الاجتماعي جهوداً مبدولة لحماية النساء والأطفال وغيرهم من المعرضين بشكل خاص للعنف والاستغلال. وفي مثل هذه النشاطات، نعلق أهمية خاصة على تحقيق الأمان والسلامة، وتوفير إمكانات الوصول إلى المؤسسات التعليمية وفرص ممارسة الطقوس الدينية المناسبة، مثل عمليات الدفن. لكن الاحتياجات ستختلف بين حالة وأخرى، وذلك تبعاً لظروف الأزمات والعادات المحلية والموارد المتاحة.



### 3-الدعم المركز

المبادئ الأساسية والتقنيات المفيدة لهم في مجال عملهم. إن التعرف على المهارات المطلوبة وتعلم كيفية تحسينها وتطبيقها بشكل أكثر فعالية، هو أحد أهداف هذا البرنامج التدريبي. وقد يكون الدعم النفسي-الاجتماعي هاما في الأزمات مهما كان حجمها، بدءاً من وقوع حريق منزلي أو حالة اعتداء على طفل، وانتهاء بالكوارث المريعة، كالزلازل والفيضانات والحروب والأوبئة. وستبرز أوضاع عديدة يستطيع فيها الموظفون والمتطوعون الاستفادة من معرفتهم، كما سيبرز العديد من التحديات من حيث وضع المهارات النفسية-الاجتماعية في إطار الإجراءات العملية في ظل الظروف المتغيرة.

### صفات المتطوعين والموظفين الذين يوفرون الدعم النفسي-الاجتماعي

عندما يتم تعيين متطوعين أو موظفين لتوفير الدعم النفسي-الاجتماعي، تكتسب بعض صفاتهم أهمية خاصة، بما في ذلك أهليتهم للثقة، سهولة الوصول إليهم، صبرهم، لطفهم، والتزامهم بعملهم. ويتعين أن يتمتع مقدمو المساعدة بمهارات الاستماع الجيد وأن تتسم مواقفهم بالتعاطف مع الآخرين، وأن يبتعد نهجهم في التعامل عن إصدار الأحكام المسبقة. ومن المهم أيضاً أن تتوفر لديهم معرفة جيدة بالقضايا النفسية-الاجتماعية لدى قيامهم بإيصال الخدمات.

إن التدريب في مجال الدعم النفسي-الاجتماعي يساعد المتطوعين والموظفين على الشعور بالثقة أثناء تقديمهم للخدمات المطلوبة كما وأنه يمكن جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وغيرها من المنظمات من التأكد من أن المساعدة تتم بكفاءة. وتحتاج النشاطات المختلفة إلى مستويات مختلفة من التدريب، فكلما ازداد التعقيد الذي تتطلبه عليه عملية الدعم، كلما اقتضى الأمر أن تصبح خلفية المعلومات والتدريب أكثر تحديداً.

بالإضافة إلى ما ذكر آنفاً، سيحتاج عدد أقل من الناس إلى أشكال دعم تركز بشكل مباشر أكثر على الرفاه النفسي-الاجتماعي. وقد يتم ذلك من خلال تدخلات فردية أو أسرية أو جماعية يتم تنفيذها في الحالات النموذجية من قبل عاملين مدربين وخاضعين للإشراف.

- قد تشمل الاستجابة النفسية-الاجتماعية هنا نشاطات تساعد على التعامل مع تأثيرات العنف المبني على النوع الاجتماعي، أي تشكيل مجموعات لدعم ضحايا الاغتصاب، أو المصابين بفيروس نقص المناعة المكتسبة ومرض الإيدز.

### 4-الخدمات المتخصصة

على رأس الهرم، يوجد دعم إضافي للنسبة القليلة من السكان الذين تكون حالتهم دون مستوى التحمل رغم أشكال الدعم المذكورة آنفاً، والذين يعانون من مصاعب جمة في أداء أعمالهم اليومية الأساسية.

- قد تشمل المساعدة هنا الدعم النفسي أو الدعم في مجال الطب النفسي بالنسبة للأشخاص الذي يعانون من اضطرابات عقلية لا يمكن السيطرة عليها بشكل كاف في إطار الخدمات الصحية الأولية.

### تدريب الموظفين والمتطوعين

على الرغم من أن معظم الناس قادرين على رعاية الآخرين وتقديم الدعم لهم خلال الأوقات الصعبة، إلا أن التدريب على الدعم النفسي-الاجتماعي يساعد المتطوعين والموظفين كي يصبحوا أكثر وعياً ببعض

في الأحوال التي يعاني فيها المتضررون من اضطرابات عقلية شديدة لا يمكن التعامل معها، فقد يقتضي الأمر إحالتهم إلى مساعدين مهنيين. وتعرض الوحدة التدريبية (2) أمثلة تتناول متى ينبغي أن تتم مثل هذه الإحالات.

إن هذا البرنامج التدريبي، الذي أعده مركز الدعم النفسي-الاجتماعي، يهدف إلى إعداد موظفين ومتطوعين للقيام بنشاطات على المستويين (1) و(2) من مستويات الهرم. أما بالنسبة للمتطوعين والموظفين الذين لديهم خبرة سابقة ذات صلة، أو الذين لديهم خلفية مهنية ذات صلة، فإن تدريبهم سيتم على المستوى (3).

### الرسم التوضيحي (2): مع تزايد احتياجات المتضررين، تزداد الحاجة إلى تدريب القائمين على الاستجابة



# 2

## الوحدة التدريبيية 2



# الضغط النفسي والتكيف

## STRESS AND COPING

### النقاط المطلوب تعلمها

- ما هو الضغط النفسي؟
- ردود الفعل الشائعة للضغط النفسي، الضغط النفسي الشديد والأزمات
- التكيف مع تأثيرات ردود الفعل للضغط النفسي الشديد
- النتائج طويلة المدى: المشاكل العاطفية، القلق، الاكتئاب واضطراب كرب ما بعد الصدمة

29

تبقينا يقظين ومتنبهين والتي بدونها تصبح الحياة بالنسبة للكثير من الناس خاملة ولا تستحق أن نعيشها.

- **الضغط النفسي التراكمي** وهو الذي يحدث عندما تستمر مصادر الضغط النفسي بمضي الوقت وتتدخل في أنماط المعيشة الاعتيادية.
- **الضغط النفسي الحرج (الصدمة)** وهو الذي يمثل أوضاعاً يصبح فيها الأفراد غير قادرين على تلبية المطالب التي تقع على كاهلهم ويعانون من انهيار جسماني ونفسي.

F

### الصدمة (Shock)

هي ردود فعل بيولوجية تتسبب بها أحداث خارجية، بينما تكون القدرة على الاستجابة مشلولة أو مجمدة. وقد يعاني الأشخاص في هذه الحالة من فوضى عاطفية أو لا مبالاة أو يأس. وفي بعض الأحيان، قد لا يتذكر الشخص حتى الأزمة نفسها.

### مرحلة الصدمة

هي المرحلة الأولى من ردة الفعل تجاه الأزمة، وتتميز باللامبالاة والتصرفات الآلية، كما قد يعاني المتضرر من صعوبات في تفهم المعلومات.

**الصمت**، صرخات الألم والمعاناة، فقدان السيطرة لحظات، الغضب والإحباط، في ظل مثل هذه الظروف يستجيب الناس للأزمات بطرق عديدة ومختلفة. وتصف هذه الوحدة التدريبية الأشكال الشائعة والأشكال الأكثر شدة للضغط النفسي، كما تقدم إرشادات للموظفين والمتطوعين بخصوص الخطوات التي يمكنهم اتخاذها بأنفسهم ومتى يتعين عليهم طلب المساعدة المهنية.

تستعرض الوحدة التدريبية ما يلي:

- 1- ما هو الضغط النفسي؟
- 2- ما هي الملامح الشائعة للضغط النفسي؟
- 3- الضغط النفسي الشديد؟
- 4- القلق، الاكتئاب واضطراب كرب ما بعد الصدمة.
- 5- التكيف مع الضغط النفسي.
- 6- التكيف المعان.
- 7- إحالة المتضررين إلى الجهات التي تقدم المساعدة المهنية المتخصصة.

### ما المقصود بمصطلح «الضغط النفسي»؟

الضغط النفسي هو رد الفعل الطبيعي لتحد جسماني أو عاطفي، وهو يحدث عندما تكون متطلبات التكيف غير متوازنة مع الموارد اللازمة. توجد عدة أنواع من الضغط النفسي هي:

- **الضغط النفسي اليومي (خط الأساس)** وهو الذي يمثل التحديات التي نواجهها في الحياة والتي

### علامات الضغط النفسي

قد تختلف ردود الفعل تجاه الضغط النفسي، وهي تعتمد على شدة الوضع وعلى صفات الفرد وتجاربه السابقة، إلا أنه وكيفية يحدث فإن الضغط النفسي يتفاعل مع وظائف الجسم البدنية، النفسية والاجتماعية.

### القتال أو الفرار

عندما يواجه الناس بتهديد كبير، تكون ردود أفعالهم غريزية. ويسمى رد الفعل هذا برد فعل «القتال أو الفرار». إنه رد فعل جسماني من أجل البقاء، وهو يحدث للكائنات البشرية والحيوانات على حد سواء. ويهيئ رد فعل «البقاء أو الفرار» الجسم للنشاط البدني، حيث يفرز الأدرينالين وغيره من الهرمونات التي تؤدي إلى حدوث تغيرات جسمانية، كتسارع ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وسرعة التنفس والتعرق.

### العلامات الشائعة للضغط النفسي

- تظهر علامات الضغط النفسي بطرق عديدة ومختلفة:
- علامات جسدية، مثل آلام المعدة والتعب
- علامات ذهنية، مثل صعوبة التركيز وفقدان الشعور بالوقت
- علامات عاطفية، مثل القلق والشعور بالحزن
- علامات روحية، كأن تبدو الحياة بلا معنى
- علامات سلوكية، مثل تعاطي المشروبات الروحية (التهور) وشعور الفرد بأنه عديم الجدوى.
- علامات لها علاقة بالآخرين، مثل الانطواء والدخول في صراع مع الآخرين.

إن هذه العلامات هي علامات شائعة، سرعان ما تزول عادة خلال بضعة أسابيع، إلا أنها إذا استمرت وتفاقت نحو الأسوأ لفترة طويلة من الزمن، فإن مستوى الضغط النفسي قد يصبح في تزايد. ويبحث الجزء التالي ما الذي سيحدث في حالات الضغط النفسي الشديد.



### التعامل مع الضغط النفسي

أنا مصابة بمرض الإيدز، وهي تعاني دائماً من القلق تجاه المستقبل، وتتساءل كيف ستحصل على نقود لكي تذهب للمستشفى وتتلقى العلاج وتشترى الطعام؟ ما الذي سيحدث لأطفالها إذا ماتت؟ وفي الوقت نفسه، فهي تشعر بالعار بسبب حالتها، كما تشعر بأنها وحيدة في هذا العالم وتشتاق للأوقات التي كان فيها زوجها على قيد الحياة. لكنها تجد عزاءها فقط عندما تمضي بعض الوقت مع فريق الدعم. وعندما يجلسون معاً كأصدقاء، فإنهم يضحكون ويتحدثون عن كل شيء. وعندما تترك الفريق فإنها تشعر وكأن أثقالاً من الحجارة قد رفعت عن كتفيها.



يواجه كل شخص ضغطاً نفسياً عند نقطة ما في حياته، إلا أن بعضهم يعانون من الضغط النفسي أكثر من الآخرين. وقد يعاني الناس الذين يواجهون أزمات من الضغط النفسي بشكله الشديد. كما يواجه الأشخاص، الذين يشاركون في تقديم المساعدات الطارئة أو الخدمات الاجتماعية أو النفسية لمساعدة المحتاجين، أوضاعاً تتسم بدرجة عالية من الضغط النفسي.

## ردود الأفعال النفسية الشائعة للضغط النفسي الشديد

كثيراً ما يعاني المصابون بالضغط النفسي الشديد من القلق؛ ومن الخوف والتوتر العصبي أو الرعب، وبخاصة عندما يواجهون بما يذكّرهم بالحدث؛ ومن مخاوف فقدان السيطرة أو عدم القدرة على التكيف، ومن القلق من احتمال تكرار الوضع مرة أخرى. وقد يكون هؤلاء يقطنين على الدوام ويقومون بتفقد البيئة بحثاً عن خطر أو أنهم قد يرون الخطر في أشياء كانت تبدو غير ضارة في الماضي. وقد يشمل الضغط النفسي الشديد أيضاً المبالغة في حماية الأطفال أو الأشخاص الآخرين المهمين، والشعور بالقلق إذا ما تأخروا قليلاً أو إذا لم يتصلوا بالهاتف في الوقت ذاته الذي حدوده للاتصال. ومن الشائع أيضاً أن يصبح هؤلاء هلوعين، يفزعهم الضجيج العالي والحركات المفاجئة إلخ...



### الخوف من الماء

كانت آيو في سن الرابعة عشرة عندما فقدت أختها في تسونامي المحيط الهندي، كما لحق دمار بمنزل الأسرة الذي كان محاذياً مباشرة للشاطئ. وبقيت آيو مدة أربعة أشهر وهي لا تجرؤ على النزول إلى الشاطئ. ولم يقتصر هذا الأمر عليها إذ أن العديد من الأطفال في المنطقة كانوا أيضاً خائفين من الماء.



### العلامات الشائعة للضغط النفسي

الصداع  
النوم المتقطع  
التعب  
الشعور بسرعة الغضب  
آلام جسدية وأوجاع  
تناقص القدرة على حل المشكلات  
مستويات طاقة منخفضة  
التعاطي المتزايد للمواد مثل المشروبات الروحية والسجائر.

### الضغط النفسي الشديد (Extreme Stress)

يصف هذا الجزء ردود الفعل النفسية والجسدية والاجتماعية الشائعة والمصاحبة للضغط النفسي الشديد.

يعاني معظم الناس من الضغط النفسي إذا تعرضوا لأزمة. وقد يجد هؤلاء صعوبة في تصديق ما حدث لهم ولبن حولهم. وفي الأيام اللاحقة، قد يشعر بعض الناس بالإضطراب أو الحزن أو الخوف أو الحذر. وعلى الرغم من أن ردود الفعل هذه قد تبدو غريبة، إلا أنه من المهم أن نفهم أنها اعتيادية تماماً وأنها ردود فعل عادية تجاه شيء غير عادي.

قد تستمر ردود الفعل فترة تزيد عن المدة التي تعتبر الإطار الزمني الصحي للتعافي النفسي. ففي يوم ما، قد يشعر الشخص بأنه في حال أحسن، إلا أنه قد يعاني في اليوم التالي من انتكاسة كبيرة. إن الشفاء يحتاج إلى وقت. فعلى سبيل المثال، وعقب تسونامي المحيط الهندي عام 2004، حيث كان هناك عدد كبير من الوفيات ودمار في الممتلكات ومصادر المعيشة والبنى التحتية، قد يكون من الممكن توقع حدوث ردود أفعال ضغط نفسي شديد وقد يتعين أن يأتي التحسن بمرور الوقت، إلا أنه إذا لم يحدث ذلك، فإنه يتوجب عندئذ اللجوء إلى المساعدة المتخصصة.

أما الجزء الأخير من هذه الوحدة التدريبية فيوفر أمثلة حول متى يجب إحالة أناس لتلقي المساعدة المتخصصة.

ما أو عدم التكيف وفقاً لما كانوا يرغبون به أو بسبب خذلانهم للآخرين أو بسبب كونهم مسؤولين بشكل أو بآخر عما حدث. وكثيراً ما يتساءل المتضررون: «لماذا أنا المتضرر؟» إنهم غاضبون من الأشخاص الذين يعتقدون بأنهم مسؤولون عن بعض الأشياء التي حدثت، سواء خلال الحدث أو بعده.

X

### عندما يموت طفل

عندما توفي وديع وعمره ست سنوات في حادث طارئ، كادت الأسرة أن تتمزق. فقد كانت ردود الفعل النفسية، وبخاصة الحزن، طاغية. ففي الوقت الذي فضل فيه والد وديع عدم الإفصاح عن عواطفه، احتاجت والدته وديع إلى إظهار حزنها وبؤسها. كانت تتحدث باستمرار عن خسارتها وكانت تشعر أكثر فأكثر باليأس بسبب عدم قدرتها على مشاطرة أحاسيسها مع زوجها. وبالتدريج أصبحت العلاقة بين الزوجين مفعمة بالإحباط. كان الأب غاضباً، بينما كانت الأم حزينة. كان كلاهما يشعر بخيبة الأمل والخذلان.



F

### العلامات الشائعة للضغط النفسي الشديد

القلق  
الترقب الدائم  
ردود الفعل الفزعة  
ضعف التركيز  
تجربة الواقعة مرة أخرى  
الشعور بالذنب  
الحزن  
الصدر العاطفي  
الانعزال  
خيبة الأمل  
التحاشي العقلي  
التحاشي السلوكي

يعاني كثيرون من اضطرابات في النوم ويرون أحلاماً مزعجة أو كوابيس. وقد تكون تلك الأحلام في البداية منصبة على الحدث أو التجربة نفسها، إلا أنها قد تتغير، ولكنها تكون دائماً مزعجة. ويمكن أن تظهر الذكريات أو الأفكار والصور المتعلقة بالواقعة «فجأة ودون سابق انذار» دون أن تكون هنالك عوامل لإثارها أو التذكير بها. وقد تتداعى الأفكار والصور والمشاعر نتيجة روائح أو أصوات أو سماع موسيقى معينة أو مشاهدة برنامج تلفزيوني معين. وقد يمر الشخص مرة أخرى بالتجربة وكأنها تحدث له من جديد بحيث يشعر بالتجربة الصادمة مرة أخرى وكأنه يحس ويشم ويلمس كل ما مر به من قبل.

إن ضعف التركيز أو وجود صعوبة في التذكر هما أيضاً من التأثيرات الشائعة.

قد يحدث أيضاً شعور بالحزن أو بالذنب. وقد يشعر بعض الناس بالندم أو الإحراج بسبب عدم قيامهم بعمل



والمجتمعات للضغط النفسي. وسوف يحتاج الأمر إلى أن يتوخى الموظفون والمتطوعون الحساسية الثقافية من خلال أخذهم في الاعتبار تلك المنظورات المختلفة.

### ردود الفعل الاجتماعية الشائعة للضغط النفسي الشديد

في كثير من الحالات، قد يؤدي شعور المشاركة في الضراء أو النكبة إلى حدوث تقارب بين الناس كما وأنه يساعد على إيجاد روابط جديدة أو إلى تقوية العلاقات بينهم إلا أنه قد يحدث أحياناً أن تؤدي تجربة الضغط النفسي الشديد إلى توتر في العلاقات. إن الدعم المقدم من الآخرين قد يتضاءل أو يختفي بالفعل وقد يشعر الناس بأنه تم تقديم دعم أو مساعدة ضئيلة جداً أو في غير محلها لهم كما وأنهم قد يظنون بأن الآخرين لا يقدرّون ما مروا به ويتوقعون منهم الكثير.

تختلف ردود فعل الأسر في ظل الضغط النفسي اختلافاً كبيراً ما بين أسرة وأخرى. وقد تتجاوب بعض الأسر بأن تصبح أكثر تقارباً ودعماً لبعضها البعض. وقد يصبح آخرون سلبيين أو قد يلجأون إلى العنف. وتحدث أحياناً تغيرات في السلوك والاتصال بسبب ردود الفعل المتباينة لأعضاء الأسر أو بسبب الأدوار المتغيرة مثل فقدان أحد أعضاء الأسرة.

قد يعاني آخرون من خدر عاطفي أو يشعرون بالعزلة أو عدم القدرة على الإحساس بالحب أو الغضب. ومن ردود الفعل الشائعة الانسحاب وخيبة الأمل وتجنب الصحبة والظن بأنه لا يوجد أحد يمكنه التفهم بالفعل. وقد تحدث أيضاً ردود فعل تجنبية، مثل التجنب العقلي للأفكار والذكريات المتصلة بالحدث.

قد تحدث كذلك ردود فعل تجنبية، أي التجنب العقلي للأفكار والذكريات المرتبطة بالحدث. ومن الشائع أيضاً حدوث التجنب السلوكي للنشاطات والأوضاع، كالتواجد بالقرب من الماء أو مشاهدة أشياء رآها وقت وقوع الحدث. إن التجنب العقلي والسلوكي هما من الأمور الشائعة جداً خلال المراحل المبكرة التي تلي التعرض للضغط النفسي الشديد. وتساعد درجة معينة من التجنب مثل عدم الرغبة في الحديث عن التجربة خلال مراحل الشفاء المبكرة، تساعد الناس على التكيف إلا أنه إذا ما استمر التجنب لفترات أطول فإنه سيؤدي إلى مشاكل أخرى ويمنع الناس من التصالح مع الحدث. فإذا لم يتحسن هذا الوضع خلال الأشهر الستة الأولى فإنه يمكن عندئذ اعتبار الحالة مزمنة واللجوء إلى طلب المساعدة المتخصصة.

### ردود الفعل الجسدية الشائعة للضغط

#### النفسي الشديد

تشبه عدة حالات من ردود الفعل الجسدية للضغط النفسي الشديد ردود الفعل الشائعة للضغط النفسي. إن الاختلاف الرئيسي بينهما هو أنه عقب التعرض للضغط النفسي الشديد، فإن من المحتمل أن تأتي ردود الفعل هذه بصورة مفاجئة أكثر، لنقل مثلاً خلال الساعات الأربع والعشرين والثماني والأربعين الأولى، والتي قد تستمر لفترة من الوقت. ويتعين أن تقل حدتها ومدة بقائها بالنسبة لمعظم الحالات خلال فترة تمتد ما بين ستة وثمانية أسابيع. وعندما تكون هناك خسائر متعددة، فقد يصبح الإطار الزمني أطول من ذلك بكثير. وستكون هنالك فوارق في كيفية معالجة مختلف الثقافات

### F ردود الفعل الجسدية الشائعة للضغط النفسي الشديد

اضطرابات في النوم

ارتعاش

توتر في العضلات وآلام وأوجاع

توتر جسماني

تسارع في دقات القلب

غثيان وتقيؤ وأسهال

اضطراب في الدورة الشهرية وفقدان الرغبة في

ممارسة الجنس

إلى تخفيف عزلة الناس ووصمة العار التي يشعرون بها أحياناً نتيجة الصحة العقلية المتردية.

F

### ردود الفعل الشديدة وطويلة الأمد تجاه الأحداث المفجعة

#### القلق (Anxiety)

هو عموماً حالة عاطفية غامضة وغير سارة تتميز بالشدة وعدم الارتياح والعصبية. ويتم تمييز القلق عن الخوف في أحوال كثيرة بأن القلق ليست له بؤرة تركيز في حين أن الخوف يفترض وجود شيء مخيف محدد.

#### الاكتئاب (Depression)

هو عموماً حالة تتميز بالشعور بعدم الاكتفاء وفقدان الأمل والعجز والسلبية والتشاؤم والحزن المزمن والأعراض ذات الصلة. وترتبط الحالة غالباً بخسارة كبيرة وهي رد فعل شائع لمدة زمنية أقصر إلا أنه يتعين لها أن تتراجع تدريجياً إذا لم تتطور لاضطراب.

#### كرب ما بعد الصدمة

##### (Post traumatic stress disorder)

قد ينشأ اضطراب كرب ما بعد الصدمة عقب وقوع أحداث مفاجئة نفسياً كالكوارث الطبيعية والنزاعات المسلحة والاعتداءات والانتهاكات الجسدية أو الحوادث المباشرة أو غير المباشرة المهددة للحياة. وتتميز الحالة بثلاث مجموعات من الأعراض: (1) عودة ذكرى الحدث (2) تجنب ما يذكر بالحدث (3) أعراض مثل التوتر العصبي والمشاكل المتعلقة بالنوم ومشاكل في المعدة والصعوبة في التركيز. وتشمل الحالة الأفكار والصور التي تسترجعها الذاكرة بالنسبة للحدث والخدر النفسي والابتعاد عن البيئة المحيطة.

لا يتجاوب جميع أفراد الأسرة بالضرورة، بالطريقة نفسها وقد يحتاج هؤلاء إلى أنواع مختلفة من الدعم. فإذا كان هذا غير مقبول، ولم يتم أخذه في الاعتبار داخل الأسرة، فإنه قد يؤدي إلى علاقات متوترة وإلى هدر في الطاقة وإلى لوم الفرد للآخر. إن من الأمور الشائعة أن يحاول الأبوان إخفاء قلقهما ومشاكلهما عن أطفالهما إلا أنه غالباً ما يتمكن حتى صغار الأطفال من معرفة تلك الأسرار. فبعد الأزمة، قد يكون الأطفال قد فقدوا الثقة في قدرة الكبار على معالجة الوضع وتكون لديهم مصاعب في استعادة الثقة في الأبوين والكبار.

#### القلق، الاكتئاب،

#### وكرب ما بعد الصدمة

يعاني كثير من الناس من بعض القلق أو الشعور بالاكتئاب عقب وقوع أزمة أو لدى استعادة تجربة الحدث في عقولهم. وتتلاشى ردود الفعل هذه عادة بالتدرج إلى أن تختفي في النهاية إلا أن بعض الناس قد يكتشفون بأن ردود الفعل هذه تستمر لفترات زمنية أطول وتصبح أسوأ من ذي قبل. وقد يؤدي هذا إلى نشوء مشكلة نفسية خطيرة تستدعي الاستعانة بمساعدة متخصصة.

إن الاضطرابات الثلاثة الأكثر شيوعاً هي القلق والاكتئاب واضطراب كرب ما بعد الصدمة. وتتشرك هذه الاضطرابات ببعض الأعراض إلا أن العلاج يختلف ما بين واحدة وأخرى. إن هذا التدريب لا يغطي تلك الاضطرابات (التي تعكس الاحتياجات للمستوى الهرمي الرابع - أنظر الوحدة التدريبية (1)). وعلاوة على ذلك، فهناك حاجة للتدريب على مدى أطول إلى جانب الإشراف لتوفير الخدمات المتخصصة المطلوبة. ويعمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر على دعم الخدمات الصحية المحلية لبلد ما. إن عملنا يقوم على المجتمع المحلي وعلى المتطوعين. ونتيجة لهذا فإن الدعم النفسي- الاجتماعي الذي يقدمه الموظفون والمتطوعون وموارد المجتمع تسير يداً بيد مع المساعدة المتخصصة مما يؤدي

واجتماعياً ونفسياً من خلال مجرى الأزمة والفترة التي تليها. إن التكيف هو عملية ديناميكية وهي تتغير بمرور الوقت نتيجة حدوث تغيرات في مضمون الأزمة.

### استراتيجيات التكيف

ينظر إلى الناس باستخدام التعابير النفسية بأنهم يتكيفون بطريقتين: فهم قد يتبنون استراتيجيات التجنب أو استراتيجيات المواجهة. ويميل الناس إلى العمل بشكل أفضل عندما يتبنون استراتيجيات المواجهة. وكثيراً ما تؤدي مواجهة المشاكل أو محاولة حلها إلى مستويات متدنية من الضغط النفسي مما يسهل التقدم نحو الأمام. إن تجنب مواجهة الوضع قد يؤدي إلى أفكار وعواطف سلبية واكتئاب وضغوط نفسية وجسدية.

تشمل استراتيجيات التجنب الإنكار والانفصال. إن هذا قد يعني أن المواجهة يتم تجنبها أو أن الشخص قد وصل إلى قرار بأنه لا يوجد شيء يمكنه عمله.

لدى تقييم الاحتياجات النفسية-الاجتماعية للسكان في أعقاب الأزمة فإنه يتعين على الشخص أن يضع نصب عينيه بأن الأشخاص الذين كانوا عرضة للمخاطر قبل وقوع الحدث (وهم غالباً على سبيل المثال الأطفال والمراهقون وكبار السن والأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية وعقلية) أصبحوا عرضة لمخاطر أكبر لما قد يعانون من ردود أفعال قوية. وقد تطفئ على بعض الناس أيضاً مشاعر حزن شديدة إذا بقي الوضع المتردي على ما هو عليه لفترات زمنية أطول. وقد ينطبق هذا مثلاً على أشخاص فقدوا منازلهم أو مصادر رزقهم أو الذين يعيشون في مناطق النزاع. وفي مثل هذه الحالات تصبح عملية التعافي بعد الكارثة أكثر تعقيداً.

### التكيف مع الضغط النفسي

مثلما توجد طرق عديدة لإبداء ردود الفعل تجاه الأزمات، توجد أيضاً طرق كثيرة للتكيف مع آثار تلك الأحداث، إذ إن الهدف من التكيف هو النجاة. وأن تعمل جسدياً

**F**

### الإنكار (Denial)

هي آلية دفاعية يتم من خلالها إنكار المشاعر، الرغبات، الاحتياجات أو الأفكار من أجل تجنب القلق.

**F**

### الانفصال (Dissociation)

هو عملية تصبح فيها الأفكار وردود الأفعال والعواطف منفصلة عن بقية أجزاء الشخصية؛ ويبدو أن الأشخاص المتضررين لا يدركون ما يحدث لهم وما يجري حولهم.

**F**

### التكيف (Coping)

التكيف هو عملية التواء مع وضع جديد وإدارة ظروف صعبة وبذل مجهود لحل المشاكل والسعي للحد من الضغط النفسي أو النزاع، أو العمل على تحمله. ويشمل سلوك التكيف الصحي الوصول إلى الآخرين من أجل تقديم المساعدة أو العمل بجهد لإيجاد حل أو إزالة مصدر الضغط النفسي. ويشمل سلوك التكيف غير الصحي تجاهل التهديد أو إنكار أثره وتجنب مصدر الضغط النفسي والوقوع في عزلة وتفريغ الإحباط بصبه على الآخرين والاستطباب الذاتي وخوض المخاطر الأمنية والصحية للعمل بشكل طبيعي.

لا شك بأن استراتيجيات المواجهة تتضمن محاولة إيجاد معنى في إطار هذا الوضع واستقطاب الدعم واتخاذ الإجراءات لحل المشاكل. إن استعراض مثال بوتا يظهر لنا أنها تحل بعضاً من مشاكلها بنفسها من خلال العمل التطوعي. فعندما تتطوع للعمل مع الأطفال، فإنها تمارس بذلك استراتيجيات المواجهة لأنها تؤدي شيئاً ما بنشاط ولأنها تسعى أيضاً إلى الحصول على دعم من خلال المتطوعين الآخرين. إنها تشعر بأنها معزولة بصورة أقل كما وأنها تستعيد شكلاً من أشكال تلك المعاني.

إن استراتيجيات التكيف الصحية المذكورة في المربع تقوم بتعديل الوضع من خلال الحد من قابلية التأثر وزيادة القدرة على المواجهة. فالمحافظة على الروتين اليومي مثلاً تؤدي إلى تعزيز الاستقلال وإبطال الشعور بالعجز في الأحوال غير المستقرة.



### التكيف مع الخسارة والاكئاب

تعيش بوتا في خاولاك بمقاطعة فوكيت التايلاندية القريبة من البحر. لقد فقدت كل شيء، بما في ذلك أملها بالمستقبل أثناء تسونامي المحيط الهندي عام 2004. إنها تعيش الآن في تكتة مكونة من غرفتين وليست فيها خصوصية. لقد حصل زوجها على وظيفة جديدة إلا أنها بقيت بدون عمل. إنها تشعر بالاكئاب، فهم يملكون القليل من النقود، إلا أن الجانب الأسوأ هو أنها لا تشعر بأن لحياتها أي معنى، فليس لديها شيء كي تفعله، كما وأنها ليست لديها أحلام للمستقبل أو أحد كي تتحدث إليه. فعندما تقوم بمساعدة الأطفال، فإنها تنسى نفسها وحياتها لفترة ما وهذا يساعدها أيضاً على التحدث مع متطوعين آخرين يعانون من الوضع نفسه.



إذا كان ذلك ممكناً. إن هذه الإجراءات تمنع حدوث المزيد من الأذى لهم وتدعم المساعدات الأخرى.

### البقاء قريباً:

قد يفقد الناس بشكل مؤقت شعورهم الأساسي بالأمان وثقتهم بالعالم، لذا فإنه من المفيد البقاء على مقربة منهم والاحتفاظ بالهدوء وتبني موقف مطمئن. دع الأفراد يدركون بأن بإمكانهم أن يثقوا بك. لا تخف مما يظهره المتضررون من قلق أو ردود أفعال شديدة. إن وجودك على مقربة منهم يشكل علامة من علامات الرعاية التي تأتي من جانب مقدم المساعدة.

### توفير الراحة والاطمئنان:

إسأل الناس عما حدث وكيف حالهم واسمح لهم بالحديث عن تجاربهم واهتماماتهم ومشاعرهم ولكن لا تجبر أحداً على التحدث. طمئنهم بأن ردود أفعالهم طبيعية وأن مصاعب الاتصال والمشاكل الفعلية إلخ... يمكن توقعها خلال الفترة التي تعقب الأزمة مباشرة. لا تقدم تطمينات كاذبة بل إبق صادقاً وواقعياً. إن هذا النوع من الدعم يؤكد للأشخاص المتضررين النوايا الحسنة لدى مقدم المساعدة ويذكرهم بأنهم ليسوا وحدهم كما وأنه يساعد الأفراد على تفهم وضعهم كما يمثل الخطوة الأولى باتجاه التكيف.

## F

### استراتيجيات التكيف الصحية

المحافظة على الروتين اليومي.  
طلب المساعدة.  
تقديم المساعدة للآخرين.  
التحدث عن تجارب الشخص ومحاولة إيجاد معنى لما حدث.  
طلب معلومات عن حالة الاحبة.  
بدء إصلاح المنازل ومنشآت المجتمع المحلي.  
المشاركة في الاحتفالات الدينية.  
وضع أهداف وخطط لانجازها وحل المشاكل.  
استخدام الجسم في الرياضة والجمباز والرقص وطرق أخرى للمشاركة في نشاطات إبداعية وثقافية.

### التكيف المعان

هناك أناس يحتاجون إلى المساعدة أثناء الفترة التي تعقب الأزمة مباشرة. وكلما بقي الشخص في وضع مرتبك لفترة أطول وغير قادر على اتخاذ أية إجراءات لمعالجة الوضع، كلما أصبح من الصعب عليه أن يتعافى. لهذا فإن من المهم توفير الدعم في أسرع وقت ممكن. إن هذا الجزء يصف الطرق التي يمكن أن يتلقى فيها الناس المساعدة خلال مراحل التكيف المبكرة:

### اجعل الاولوية بالتركيز

#### على الرعاية والحماية الجسدية:

خلال الفترة التي تعقب الأزمة مباشرة، قد يكون الناس غير مدركين لأخطار السلامة نتيجة تعرضهم للصدمة المباشرة. إن من المفيد إيجاد اتصال مع الأفراد وعرض المساعدة عليهم. إذا أمكن، عن مكان الضغط النفسي وقلل من فرص تعرضهم للمناظر والأصوات والروائح. إحم الأفراد المصابين بالصدمة من المارة. وفر لهم الدفء والطعام والملابس والعلاج من الإصابات

## X

### البقاء قريباً

أصيب جوناك بالرعب. كانت يدها ترتعشان. لقد أمسك متطوع الصليب الأحمر بيدي جوناك واحتفظ بهما بين يديه بينما كان ينظر في عينيه. لن ينسى جوناك أبداً تلك النظرة حيث قال: «كان الأمر يبدو وكأن المتطوع قد فهمني دون أن ينبس ببنت شفة. كانت نظرتة عاجزة إلا أنها كانت دافئة. لقد جعلتني أدرك بأنه فهم مشاعري.

## F

## الطقوس

وهي تستخدم كدلالة لأحداث هامة تقع في كل مجتمع وهي ترمز إلى الشخص أو المجموعة وتعبّر عن مشاعرهم، وهي تولد تجارب مشتركة قد تتم الإشارة لها فيما بعد.

إن من الضروري بالنسبة لهم أن يصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات وافية حول وضعهم. إن الأشخاص الذين يملكون بأزمة لا يستوعبون إلا القليل من المعلومات، مما يتطلب تكرارها وإيضاحها لهم.

## مساعدة الناس على

## القيام بنشاطات:

ساعد الناس كي يقوموا بأي نشاط عملي يبدو مرغوباً به من قبلهم سواء أكان ذلك عزفاً موسيقياً أو زراعة أو إصلاح حائط أو مشاهدة فيلم. فالنشاطات تساعد الناس على نسيان الأفكار الصعبة وتمنحهم بعض الراحة من المصاعب التي قد تكون في طريقها إليهم.

## مساعدة الناس على رؤية

## الأمور بطريقة مختلفة:

حيثما لا توجد حلول فورية للمشاكل، هناك امكانية لمساعدة الناس في التركيز على «التكيف العاطفي». ويقوم الناس بذلك على سبيل المثال من خلال التركيز على الدروس الايجابية التي استفادوا منها نتيجة تعرضهم لوضع مؤلم. وتتلخص الفكرة في أن تتم مساعدة الشخص على قبول بعض الخسائر بحيث يتمكن/تتمكن من التحرك إلى الأمام.

## توفير المعلومات:

يصبح الناس في حاجة ملحة للمعلومات أثناء الأزمة. وهناك أسئلة يتم توجيهها بشكل متكرر مثل: «ماذا حدث لأحبائي؟» و«أين يمكنني أن أجدهم؟». إن من المفيد جداً أن نعرف بدقة ما الذي حدث ولماذا وما الذي يمكن أن يحدث فيما بعد. ويمكن القيام بذلك بين شخص وآخر إلا أن بإمكان الموظفين والمتطوعين أيضاً تنظيم نشر المعلومات بطريقة أكثر منهجية، فمثلاً يمكن تنظيم الاجتماعات المجتمعية وتوزيع المعلومات المكتوبة، والأهم من ذلك أن توفر المعلومات المستجدة بسهولة. ويحتاج الناس إلى المعلومات الواضحة كي يتمكنوا من التصرف وطلب الدعم والتكيف مع الوضع.

## X

## إظهار اهتمامك

تتذكر الممرضة نورية البيولينا مريضتها لودميلا، البالغة من العمر 48 عاماً والتي كانت تعمل أخصائية نفسية في روضة أطفال قبل وفاة زوجها في حادث انفجار لغم في منطقة مناجم كزباس بروسيا. وتقول: «خلال اجتماعنا الأول، رفضت لودميلا المساعدة مني. وبعد حديث قصير بيننا قالت بأنها سوف تتكيف وحدها. وقد وصلت مهاجرتها مرة كل أسبوع كي أسألها عن حالها. وبعد شهر، طلبت مني لودميلا أن أزورها حيث حدثتني عن زوجها وأبنائها والكوابيس التي تعاني منها أثناء نومها. وفي نهاية اجتماعنا أخبرتني الأرملة أنها تحتاج إلى هذا التواصل. وقالت «إن أطفالنا يتضايقون عندما يرونني أبكي وعلي أن أكبت مشاعري عندما أكون معهم». إنني أزورها الآن اسبوعياً كما وأنني متأكدة من أنها سوف تستطيع التعافي. وبأن كلانا يتفهم الدور الذي أقوم به في هذه المرحلة.



### التكيف العاطفي

فقد رجل زوجته وجميع أفراد أسرته في تسونامي المحيط الهندي. وقد تلقى مساعدة كي يعيد بناء بيته وتأثيره إلا أن الرجل لم يكن قادراً على الاستمرار. وقد تم الكشف عن قضيته بعد محادثات طويلة: حيث أن السرير المزدوج الموجود في منزله يذكره بأنه أصبح وحيداً. وعندما تم استبدال السرير المزدوج بأخر مفرد، تغير مزاج الرجل وبدأ بالنظر نحو المستقبل بطريقة مختلفة.

### الإحالة إلى مؤسسات المساعدة المتخصصة

الإحالة في إطار هذا المضمون تعني التوصية بأنه يتعين على الشخص الذي يعاني من كرب شديد أن يتحدث إلى مساعد متخصص ومن سوء الحظ أن هذا قد لا يكون ممكناً دائماً حيث قد لا تتوفر خدمات صحية عقلية في المنطقة.

### متى تتم الإحالة؟

تصبح الإحالة للحصول على المساعدة المتخصصة ضرورية عندما يصبح من الواضح أن الشخص المعني يعاني من كرب شديد. وقد تطفئ ردود فعل معينة على جميع من يهمهم الأمر. وفي ظل مثل هذه الحالات، قد يتصرف الأفراد بطرق قد تعرضهم أو تعرض أفراداً من أسرهم لمخاطر جسمية أو نفسية.

### بعض قواعد طلب المساعدة

إذا كان الشخص بعد مضي ثلاثة أو أربعة أسابيع غير قادر على أن ينام ولا يزال يشعر بأنه مريض وأنه إما عدواني النزعة أو منسحب، فإنه يكون بحاجة عندئذ للحصول على المزيد من المساعدة.

فإذا طلب أعضاء الأسرة وغيرهم المساعدة بعد إبلاغك بأن خطأ كبيراً قد حدث وأنهم قلقون من أن الشخص بدأ يفقد عقله أو أنه قد يسعى للانتحار، فإن من الضروري السعي للحصول على المساعدة المتخصصة.

فإذا لم يبد الشخص بعد مضي فترة تصل إلى ستة أشهر أي تحسن على الرغم من أنه قد لا تبدو عليهم مظاهر حزن ظاهرة، فإنه يصبح من الضروري القيام بالتحويل.

فإذا كان لديك أي شك، قم بالتشاور دائماً مع مشرفك أو مديرك.



### كيف تتم عملية الإحالة

يتعين أن تتم الإحالة دائماً بالتشاور مع المشرف أو مع مدير المشروع. ويجب كقاعدة إبلاغ الأفراد المعنيين بنية تحويلهم لتلقي المساعدة المتخصصة. ويتعين أن يعلموا بأنهم قيد الرعاية وأن يفهموا الأسباب الكامنة وراء إحالتهم.



### التعاون مع الجهات الداعمة في المجتمع

في شرقي تشاد، عملت منظمة دولية غير حكومية توفر الرعاية الصحية العقلية في إطار الخدمات الصحية الأولية مع خبراء الأعشاب من السكان الدافوريين داخل معسكرات اللاجئين.





## F

## متى تتم الإحالة

إذا عانى شخص ما من مشاكل شديدة تتعلق بالنوم مثل الأرق التام أو النوم لمدة قليلة جداً أو البقاء مستيقظاً لساعات لا يستطيع خلالها النوم أو الاستيقاظ في وقت مبكر للغاية في الصباح.

إذا أبدى شخص عواطف قوية يصعب عليه التعامل معها مثل الغضب أو العدوان أو الخوف الشديد أو القلق.

إذا أشار أحدهم للانتحار أو تحدث بصراحة عنه.

إذا عانى شخص من عوارض جسدية متواصلة.

إذا ظهرت على شخص علامات الادمان على الكحول والأدوية.

إذا تصرف شخص تصرفات تنطوي على مخاطر جسيمة له وللآخرين.

إذا عانى شخص من اكتئاب أو اضطرابات عقلية (كالهوس أو الأوهام)

إذا كان من الصعب إقامة اتصال مع شخص ما.

إذا طرأت أوضاع تشير إلى حدوث أعمال مسيئة أو أعمال إجرامية.

فإذا ما توفرت خيارات عديدة للإحالة، فإنه يتعين شرحها جميعاً كما يتعين شرح القضايا العملية مثل الأجور والمكان وسهولة الوصول إليه. ويجب تلمين الأفراد بأنه سيجري تقديم الدعم لهم طوال العملية. ويجوز، إذا كان ذلك ممكناً، أن يتولى شخص (من أي برنامج له صلة بهم) مرافقتهم لدى قيامهم بزيارة الإحالة الأولى.

لدى العمل في مناطق تستحيل فيها الإحالة بسبب عدم التوفر أو بسبب التكاليف العالية، فقد يكون من المفيد دراسة الخيارات المتاحة مع المنظمات الأخرى غير الحكومية. وقد يكون من الممكن التعرف على الطرق التي توصل إلى الدعم المتخصص. إن التعاون مع الجهات الداعمة في المجتمع قد يكون مجدياً أيضاً (أنظر إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، جدول العمل 4-6). ويستفيد الأشخاص الذين يعانون من القلق والاكتئاب واضطرابات الضغط النفسي ما بعد الصدمة من الدعم النفسي-الاجتماعي. وعلى الرغم من أن هذه الطريقة لا تقوم مقام العلاج ولا تأتي بالشفاء التام إلا أنهم سوف يشعرون بأنهم موضع اهتمام ودعم أثناء معاناتهم.

# 3

## الوحدة التدريبية 3



# الحنن والخسارة LOSS AND GRIEF

## النقاط المطلوب تعلمها

- الأنواع المختلفة للخسارة
- ردود الفعل الشائعة إزاء فقدان شخص مهم
- فقدان المتوقع والمفاجئ
- حالات الحزن العادية والمعقدة
- كيف تساعد شخصاً يعاني من حالة حزن

## F

### الشخص المهم

هو شخص قريب منا، سواء كان فرداً من أفراد العائلة أو صديقاً أو زميلاً أو أي شخص آخر له تأثير على حياتنا.

وتغطي وحدات أخرى جوانب ذات صلة بهذا الموضوع: الوحدة (5) تصف كيفية توفير إسعافات نفسية واجتماعية أولية، فيما تبحث الوحدة (7) كيفية توفير الدعم للمتطوعين المتأثرين بالخسارة والحنن

قد يكون من المؤلم جداً فقدان شخص ما، وقد يبدو الألم غير قابل للتحمل. وينكسر الشعور بالارتباط مع الشخص ويصبح من الصعب على المرء أن يجد مكانه في الحياة مرة أخرى. وقد تسبب التجربة القريبة من الموت الخشية من حدوثه. أما بالنسبة للعائلة، فإن وفاة هذا الشخص قد تؤدي إلى خسائر ثانوية، كفقدان لمصادر الدخل والكيان المنزلي أو الاجتماعي. وفي مثل هذه الظروف قد تحتاج العائلة إلى وقت لإعادة تنظيم نفسها.

في بعض الأحيان يكون الموت أمراً مرحباً به، كأن يكون شخص ما على سبيل المثال مريضاً لفترة طويلة، بحيث يتوفر الوقت الكافي للتأقلم مع فكرة موته.

**سيهر** كل شخص بتجربة خسارة ويشعر بالحنن في مرحلة ما من مراحل حياته. وتركز هذه الوحدة على كيفية استجابة وتعامل الأشخاص مع الخسارة والحنن المتعلقين بموت شخص قريب منهم. وسنصف حالات الحزن العادية والمعقدة ونركز على أهمية الدعم الاجتماعي. وتقدم هذه الوحدة كيفية مساعدة الأشخاص الذين يسيطر عليهم الحزن.

## ماذا تعني الخسارة؟

الخسارة أمر شائع وخصوصاً أثناء الازمات. وهناك أنواع كثيرة من الخسارة: موت شخص مهم، دمار في الممتلكات، فقدان وسائل المعيشة، انتهاء علاقة مهمة، وقوع ضرر جسماني، وفقدان الشبكات الأمنية والاجتماعية.

رغم أن جميع حالات الخسارة تعتبر غير سارة، إلا أن فقدان الحياة هو الأكثر ثقلًا على النفس. وعندما نتحدث عن فقدان الحياة في هذه الوحدة، فإننا نشير إلى الظروف التالية:

- موت شخص مهم.
- مشاهدة حالة موت
- محاولة غير ناجحة لإنقاذ حياة شخص ما.

## F

## الفاجعة

الفجعية هي رد الفعل العاطفي تجاه فقدان شخص مهم. وتعتبر الكآبة المرتبطة بالفجعية طبيعية في حالة فقدان كهذا، وقد يرافقها ضعف في الشهية للأكل، والأرق والإحساس بالتفاهة.

وغالباً ما تبدو نهاية كهذه موضع فرح للعائلة. وعندما تحدث الوفاة المتوقعة لشخص مسن، فإنه لا يتم التعامل معها كحالة فقدان غير ممكن تحملها. فالموت في هذه الحالة قد لا يعتبر كارثة، بل قد يعمل على التنفيس عن مشاعر الحزن.

## X

## فقدان أحد الأحبة

تبلغ ميشا السادسة عشرة من عمرها، وقد توفيت والدتها بمرض السرطان قبل فترة. عانت ميشا كثيراً وما زالت تشعر حتى الآن بالتوتر. وتقول: كانت أمي شخصاً مهماً جداً في حياتي، وقد واجهت صعوبات كبيرة كي أقبل ما حدث. ويظل السؤال يعاودني: لماذا لم تعد موجودة؟ ولماذا كان لا بد لها من أن تقع في براثن؟

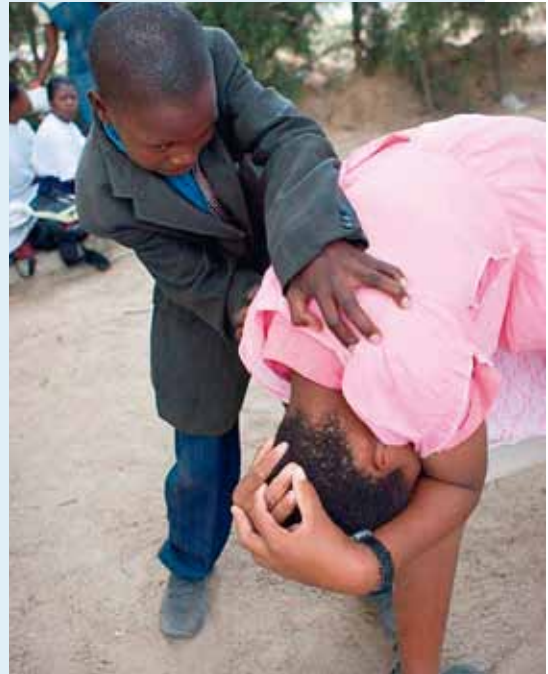
## الفقدان المفاجئ

## وردود الفعل الشائعة

إذا كان الموت مفاجئاً أو غير متوقع، فسوف تتبعه في العادة مشاعر بالصدمة. وقد تتحول ردود الفعل هذه إلى انفجارات عاطفية أقوى. وإذا تواصلت ردود الفعل المذكورة لفترة طويلة من الوقت، فيما يحاول المرء التكيف مع وضع حياتي جديد، فإنه قد يحتاج إلى تلقي المساعدة (أنظر «التوتر الشديد» في الوحدة 2).

قد تؤدي وفاة شخص مهم إلى القذف بالأشخاص المتأثرين إلى رحاب عالم متغير. فقد يفقد الناس اتجاهاتهم ويشعرون بأن أي شيء لم يعد مهماً. وسوف نكتشف فجأة نجد أن النشاطات والمناسبات، التي كانت مهمة في الأسبوع الماضي، قد أصبحت تافهة الآن. وتتغير الأولويات، كما قد يتحدى الموت العقائد والقيم الدينية، مما يثير أسئلة وجودية حول المعاني في العالم.

عندما يكون فقدان الحياة مفاجئاً نتيجة لحادث سيارة أو هجوم أو زلزال على سبيل المثال، تصبح الاستجابة غالباً مكثفة، فليس هناك أي فرصة للاستعداد للخسارة أو قول كلمة وداع، أو لإتمام عمل غير مستكمل وتجهيز النفس للفجعية. وتعتبر الصدمة والإنكار والغضب والشعور بالذنب والاكئاب واليأس والشعور بفقدان الأمل من ردود الفعل الشائعة عندما يحدث الموت فجأة.



ربما يعتقد الأفراد الذين يتعاملون مع هذه المشاعر أنهم قد ظفروا بفرص طيبة على حساب آخرين، وربما يظنون أيضاً أنهم من خلال محاولة إنقاذ حياتهم، تعمدوا إلحاق الأذى بحياة أشخاص آخرين. وفي مثالنا حول خالد، فإنه يتحمل مسؤولية عدم مساعدة مئات وربما آلاف الآخرين. وبدلاً من لوم الإرهابيين، فإنه يعمد إلى إلقاء اللوم على نفسه بسبب إنقاذه لحياته،



### تذكر الخسائر

تتذكر موكيا (28 سنة) وهي جالسة على سرير في مخيم للاجئين في إقليم كاتانغا في جمهورية الكونغو الديمقراطية الخسائر التي عانتها في الشهور الأخيرة. فقد تم قتل العديد من أقاربها وجيرانها عندما اجتاحت متمردون قريتها وراحوا ينتقلون من بيت إلى بيت في موجة قتل استمرت ساعات. وتمكنت موكيا وزوجها وأطفالهما الأربعة من الهروب تاركين وراءهم جثث أفراد من العائلة وأصدقاء.



### تجربة عقدة الذنب لدى الشخص الناجي

جلس خالد مسترخياً على الكنبه. فقد نجا لتوه من كارثة تسبب بها إرهابيون. ولاحظ خالد إحساساً متامياً بالذنب يكبر في داخله. كان يسأل نفسه باستمرار: «لماذا أعيش أنا فيما مات الكثيرون؟ ولماذا اكتفيت بالوقوف هناك بينما كانت العمارات تنهار من حولي؟» عانى خالد من مشكلة في النوم، وأصبح معزولاً تفرقه مشاهد الكارثة. وقد أحس بعدم الراحة وبالعار بسبب عدم وجود «قصة لديه ليرويها» حول كيفية مساعدته لشخص ما. ينظر خالد إلى نفسه كرجل قوي قادر لكنه تصرف كجبان في وقت كان فيه الآخرون بحاجة إليه. لقد كان خالد يعاني من عقدة ذنب الناجي.

يفرض هذا النوع من المواجهات المفاجئة أو المسببة للصدمة مع حالات الموت والوفاة عدداً من التحديات المعقدة. فعلى سبيل المثال يصبح من الصعب التعامل مع سماع قصة شخص أقدم على الانتحار، أو النجاة من كارثة مات فيها آخرون، ويصف القسم التالي الاستجابات المختلفة لتجربة فقدان المفاجيء.

### عقدة ذنب الناجي

في حالات فقدان المفاجيء خصوصاً، قد يكتشف الناجون أن ذكريات الحادث تسيطر على عقولهم. وقد يعانون من عقدة ذنب الناجي ويتساءلون عن سبب بقائهم على قيد الحياة، فيما قضى آخرون نحبهم. ويعتقد هؤلاء بأنه كان بإمكانهم أو كان عليهم أن يفعلوا شيئاً لمنع المأساة. وقد يتهم الأيوان نفسيهما بعدم قدرتهما على حماية أطفالهما وإنقاذهم. وقد تطلق عقدة ذنب الناجي الرغبة لديه في الانتحار.

### طقوس الدفن

تمثل إجراءات الدفن طقوساً تسمح للناس بأن يحزنوا، وبأن يعبروا من مرحلة الفوضى التي أحدثها الموت إلى مرحلة أخرى يتم خلالها تقبل الموت ومن ثم ممارسة الحزن. فإذا لم يكن بالإمكان القيام بإجراء الدفن المناسب، قد تشعر العائلة بالذنب مما يطيل فترة الحزن لديها. وتعطي مثل تلك الطقوس معنى دينياً أو روحياً كما توفر الراحة للمفجوعين. وتوفر إقامة المناسبات إقراراً عاماً بأهمية المتوفى للمجتمع المحلي. وإذا شارك رئيس البلدية على سبيل المثال في مناسبة تقام للذين تضرروا من حادث قطار مفجع، فقد يوفر ذلك بعض الراحة للأقارب ويبين أن أفراد عائلاتهم لم يتم نسيانهم. كما تمثل إقامة المناسبات تجربة مشتركة للعائلة والأصدقاء، وتشكل نقطة بداية للتجاوز حول المتوفى فيما بعد.

إذا لم يتم العثور على جثمان شخص مفقود، قد لا تتمكن العائلة من التصديق أو الفهم بأن هذا الشخص قد توفي بالفعل. وقد يتعلق أفراد العائلة بالأمل في أن يكون الشخص على قيد الحياة. وفي الكوارث والنزاعات العنيفة يفتش الناجون عن مفقوديهم فترات طويلة. وقد تعجز العائلات عن تقبل خسارتها والدخول في مرحلة الحزن إذا لم يتم تأكيد الوفاة، ولم يتم استرجاع الجثة، أو إذا كانت الجثة موجودة ولكن من غير المسموح لأفراد العائلة رؤيتها. وتعتبر نشاطات تتبع الأشخاص المفقودين واستعادة الروابط العائلية التي تنفذها اللجنة الدولية للصليب الأحمر والجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، مهمة لتوفير الصورة الواضحة للأشخاص المتضررين.

وعدم العودة إلى البنايات المحترقة لمساعدة الآخرين. ويتمسك خالد بالاعتقاد غير المنطقي القائل أنه «لو لم يكن جباناً على هذا النحو»، فربما كان بإمكانه بطريقة بطولية أو سوبرمانية أن ينقذ حياة الناس.

فيما يتعامل الناس مع ردود أفعالهم إزاء خسارة الأحبة بطرق مختلفة، فإن من المهم بالنسبة لكثير من الناس إن يتم التحدث إليهم بشأن مشاعر الذنب أو العار التي يحسون بها لمنع تلك المشاعر من التنامي والتحول إلى مشاعر لا يمكن تحملها. وأن من المهم مواصلة الحياة بعد التجربة، لكن ذلك يبدو مستحيلًا إذا كان الشعور بالذنب أو العار يسيطران على العقل.

### الانتحار

يعتبر الانتحار واحداً من أكثر أنواع فقدان المفاجئ إبلاماً حيث لا تستطيع العائلة تحمله كما وأنه الأكثر صعوبة في مجال التعامل معه. وهناك عدة أسباب لذلك. فهو بطبيعته أولاً عمل متعمد تتسبب فيه يد الإنسان. وثانياً، تكون أسباب الإقدام على الانتحار سرية في الغالب. ونتيجة لذلك، وفضلاً عن الحزن والأسى، فقد يشعر الأحياء الباقون بالغضب تجاه الشخص الذي أقدم على الانتحار. وقد يشعرون بالذنب أيضاً لعدم إدراكهم خطورة الوضع، أو لعدم بذلهم جهداً أكبر لمنع الانتحار. وقد ينتج عن هذا النوع من الموت شعور بالعار والغضب والذنب، إذا ما لام أفراد العائلة أنفسهم أو وجه إليهم آخرون اللوم تجاه عملية الانتحار. وفي حالات الكوارث أو في أعقاب الحوادث الكبيرة يلجأ أناس أكثر إلى الانتحار من أولئك الذين يقدمون على مثل هذا العمل في الظروف الآمنة.

### الحنـن - استجابة لفقدان الأحبة

الحنـن عملية طبيعية ولكنها مؤلمة هدفها التخفيف عن الشخص المتضرر. إن الحزن عملية تعديل ضرورية لا يمكن تجنبها. وقد يقال إن الحزن هو امتداد للمحبة التي يشعر بها الشخص المفجوع تجاه الشخص المتوفى.

في بداية الحزن، قد يفكر الشخص المفجوع طوال الوقت، بالصديق أو القريب الذي فقده، ويتذكر مواقف ولحظات مهمة أمضاها معه. وفضلاً عن الحزن والأسى، فقد تتولد مشاعر غضب وكراهية خلال هذه الفترة.



### اليأس بسبب المجهول

بعد أطول فترة انتظار في حياتهما، كان على ألكسندرا (62 عاماً) وابنتها لينا أن تواجه الحقيقة: حفيدات الكسندرا وإينا ابنة إينا وابنة أخيها آلا هلكن في القتال الذي أعقب حصار المدرسة في بيسلان. لقد استغرق العثور على جثث الفتيات في المشرحة وقتاً طويلاً. عرض القائمون على المشرحة على الأهل كومة من الجثث المحروقة ومعدومة الملامح. وتتذكر لينا قائلة: «تعرفنا على إينا من شبشبها». وتضيف «علمت أنها هي، لكنني واصلت البحث مدفوعة باعتقاد يأس بأنها ما زالت على قيد الحياة». وقد تم دفن الفتيات معاً في قبر واحد في المقبرة الواقعة خارج بيسلان. وكغيرها من النساء في بيسلان، تزور لينا المقبرة يومياً.



ألا تستمر. إذ من المهم للمفجوعين السعي للتخلص من الشخص الذي تم فقده، حتى يمكن الاستمرار في الحياة وإيجاد مكان لأشخاص آخرين لدخول حياتهم. ومن المهم أيضاً أن يفهم المفجوعون أنه من الطبيعي أن يكون المرء سعيداً وأن يلجأ للضحك. إن الحزن عملية عاطفية طويلة وصعبة - من حيث الوقت والإحساس.

### الحزن على أكثر من شخص

إذا فقد فرد أو عائلة أكثر من شخص تصبح عملية الحزن أكثر تعقيداً. ولأن المشاعر تجاه أشخاص مختلفين لا تكون هي المشاعر نفسها، فإن المشاعر تجاه كل شخص من المفقودين ستكون مختلفة عن الأخرى. وقد يشعر المفجوعون بالارتباك أو الذنب لعدم إحساسهم بالحزن الكافي تجاه أفراد معينين مقارنة بغيرهم. وما يساعد في مثل هذه الحالة أن يوضح للمفجوع أنه من الطبيعي والجائز أن تكون لديه مشاعر مختلفة. ومن الطرق الجيدة للتفكير تجاه هذه المسألة التعامل مع كل من الأشخاص المفقودين بصورة منفصلة. وقد يبدو غريباً أن من الضروري النأي بالحزن جانباً فيما يتعلق بشخص ما، والشعور بالحزن تجاه آخر، ولكن قد لا يكون من الممكن الحزن على شخصين معاً في وقت واحد.

### إذا كانت المشاعر غامضة

إذا كانت المشاعر غامضة تجاه الشخص المتوفى، فقد يتم قطع عملية الحزن. فالمشاعر المختلطة كالراحة والندم والذنب تربك الشخص المتضرر وتجعل من الصعب التركيز على الحزن. ويحدث الشيء نفسه إذا ساد شعور بأن العلاقة لم تكن واضحة أو إذا كان هناك نزاع لم يحل. وهنا يمكن مساعدة الشخص المتضرر من خلال قبوله للمشاعر المتناقضة - للتأكيد له بأن من الجائز والطبيعي أن يشعر المرء بأمور كثيرة مختلفة تجاه المتوفى.

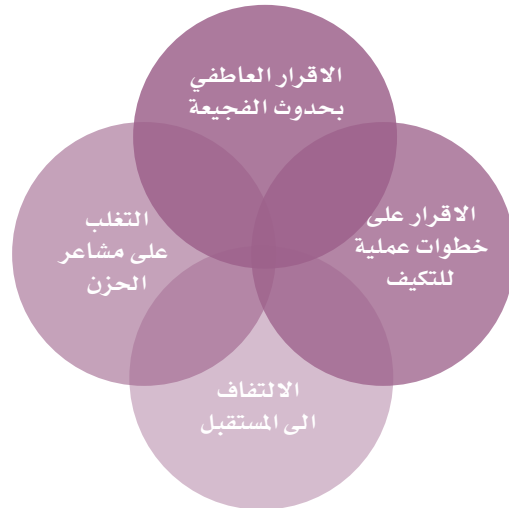
### التكيف مع الأوضاع الجديدة

خلال فترات الحزن، لا بد من التكيف مع الأوضاع الجديدة في أربعة مجالات كي يستطيع المفجوعون من أن يستمروا في حياتهم. ويتضمن ذلك ما يلي:

- الإقرار العاطفي بحدوث الفجوة
- «ابنتي لن تعود لي أبداً».
- التغلب على مشاعر الحزن -البكاء، الغضب، اليأس.
- الإقدام على خطوات عملية للتكيف مع الأوضاع الجديدة، كالسعي للحصول على مساعدة من الجيران، أو إيجاد مكان جديد للعيش إذا لزم الأمر.
- الالتفات إلى المستقبل وتعلم كيفية التعايش مع ذكرى الشخص المفقود.

قد يدفع الحزن الناس إلى العزلة وإقفال أبوابهم في وجوه الآخرين. من الممكن فعل ذلك لفترة، لكنها يجب

### مجالات التكيف الأربعة





فإنهم قد لا يكونون قادرين على تحمل الانطباعات العنيفة التي تقع عندئذ. ويمكن لحادث صادم من هذا النوع أن يشوش على عملية الحزن. كما يمكن لصور أو ذكريات الموت أن تسبب الكثير من الأسى إلى الحد الذي يدفع المرء إلى تجنب عملية تذكر الشخص الميت. لكن ذلك يجب ألا يدفع الآخرين إلى الاعتقاد بأن الشخص المعني قد أصبح غير مهتم بالشخص المتوفى.

### الحزن المعقد (Complicated Grief)

يعني الحزن المعقد أن عملية الحزن قد توقفت وأصابته الشخص المفجوع بالشلل. عندئذ يختل الأداء العقلي والاجتماعي الاعتيادي، ويفقد الشخص المتضرر الأمل في كل شيء، ويشعر بالعجز كما أنه قد لا يرغب في القيام بأي شيء سوى الاستلقاء في السرير طوال اليوم. ويشبه هذا الوضع الاكتئاب إلى حد كبير. فضلاً عن ذلك قد يسمع المفجوع صوت المتوفى. وإذا تواصلت مثل هذه الأعراض لفترة ممتدة من الزمن دون إشارة لوجود نشاط، يجب السعي إلى الحصول على مساعدة المهنيين.

### الدعم الاجتماعي -

#### جزء مهم في عملية التعافي

إن دعم شخص يمر في وقت صعب يجب ألا يكون أمراً معقداً أو صعباً. وغالباً ما تتجح أمور صغيرة كالسماح بالبكاء أو إجراء اتصال هاتفي أو التعبير عن العواطف في إحداث اختلاف كبير. ويلعب الدعم الاجتماعي المقدم من العائلة والأصدقاء دوراً مهماً في تجنب الحزن المعقد. ومن المهم مساعدة الناس على مواصلة حياتهم بعد عمليات فقدان غير المحتملة تقريباً. ويعتبر الدعم الاجتماعي عاملاً قوياً يساعد على استعادة القدرة على المواجهة وعلى التعافي.

### الحزن بعد الموت المفاجئ

غالباً ما يكون الحزن بعد الوفاة المفاجئة أو غير المتوقعة مختلفاً عن الحزن الذي يعقب الوفاة المتوقعة. وقد ينشأ شعور بأن الموت غير مقبول وغير عادل، وخاصة عندما تصبح الظروف المعيشية صعبة بالنسبة للأحياء. وتطبق هذه الحالة في الغالب على الأرمال والأيتام. وإذا ما ترتب على الشخص أو العائلة المفجوعة مواجهة خسائر ومشاكل إضافية مثل الاضطرار للانتقال إلى مخيم للاجئين أو الهروب من نشاطات عسكرية، أو مجابهة فترات يسود فيها نقص في الأغذية والملاجئ، فقد يتم تأجيل الحزن أو تعكيره بمشاعر طاغية من الخوف والاستضعاف والعجز.

عندما يتوفى شخص ما في ظل ظروف شديدة البؤس، فقد تستحوذ على الأشخاص الباقين على قيد الحياة أفكار حول المعاناة والألم اللذين عاشهما ذلك الشخص قبل وفاته. وفي الحقيقة فإنه إذا ما خبر أحياء ذلك المشهد،

### F

#### عدم استيعاب فقدان يؤدي إلى الاكتئاب

عند فقدان شخص تربطك به صلة عاطفية عميقة، من الطبيعي أن تحزن. وقد يكون الحزن طاغياً إلى درجة لا يتمكن الشخص المتضرر من التعامل معها. ومن العواقب الممكنة ألا يتم استيعاب الخسارة بحيث لا يستطيع الشخص الاستمرار في الحياة. وقد يظل الشخص حزينا للغاية، ويبقى ثابتاً في مربع الحقيقة التي كان يتقاسمها مع المتوفى.

إذا سادت حالة كهذه ولم يحدث أي تحسن في الوضع خلال أول ستة شهور، يجب إحالة الشخص إلى مساعدة متخصصة، طالما أن هناك مخاطر كبيرة من تطور الاكتئاب بسبب عدم القدرة على استيعاب الحزن.

## F

### أمور ينبغي القيام بها وأخرى ينبغي تجنبها لدى مساعدة المحزونين

#### أمور ينبغي القيام به

- أن تذكر الشخص المتوفى وأن تسلم بالخسارة نتيجة وفاته
- استمع إلى الشخص المفجوع
- تذكر بأن الحزن هو طريقة للتعبير وأن الشخص سوف يحتاج لدعم متواصل حتى بعد مضي وقت طويل على حدوث الفاجعة

#### أمور ينبغي تجنبها

- لا تردد عبارات مثل «الزمن يتكفل بتلك الجروح»، أو «سرعان ما سيمر الحدث»... إلى آخره.
- لا تقارن الطريقة التي يحزن فيها الشخص بطرائق الآخرين
- لا تشجع الشخص المفجوع على إحداث تغييرات رئيسية في حياته
- لا تقترح تعويض الخسارة كأن تقول لامرأة مفجوعة: «بامكانك انجاب طفل آخر»، إلى آخره

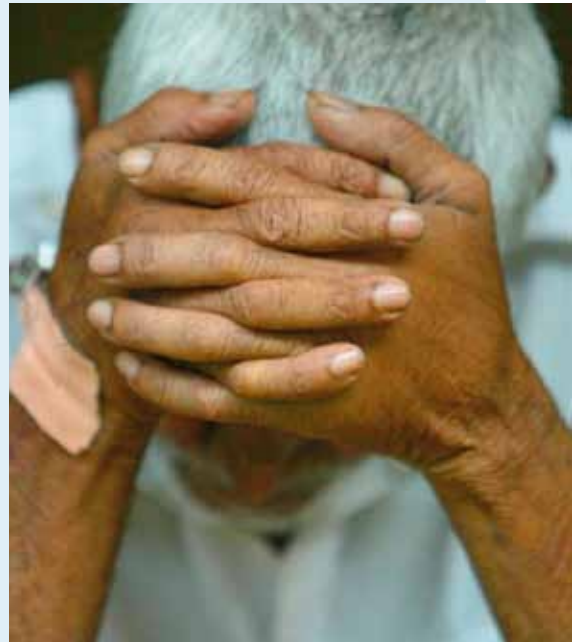
ويقل احتمال حدوث الاكتئاب بين أناس فقدوا أحبباء لهم ويتلقون مستوى عالياً من الدعم الاجتماعي، مقارنةً بأناس يتلقون مستوى منخفضاً من ذلك الدعم. وتزداد أهمية الدعم الاجتماعي كآلية للحماية ضد الاكتئاب، طبقاً لحجم الخسارة.

يسهم التعبير عن التعاطف والدعم من قبل أناس آخرين في تحسين قدرة الأشخاص والعائلات المتضررة على التعامل مع فقدان والحزن. ويوفر الناس دعماً عملياً مهماً بإحضارهم الطعام إلى العائلة على سبيل المثال أو المشاركة في الجنازات وغير ذلك من إجراءات وطقوس ممارسة الحزن والبقاء مع العائلة في الأوقات الصعبة.

## X

### المساعدة ليست دائماً صعبة

أقدم طفل في الرابعة من عمره على طريقة بسيطة لتعزية جاره المسن، الذي فقد زوجته مؤخراً. فعندما رأى الطفل جاره يبكي، ذهب إلى صديقه وتسلق إلى حضنه وبقي جالساً هناك. وعندما سألته أمه عما فعله لجاره، قال لها الطفل: «لا شيء، لقد ساعدته فقط على البكاء».



إذا ما تم اتخاذ الإجراءات الملائمة، وإذا كانت الشبكة الاجتماعية تقوم بالدعم اللازم، وإذا كان لدى الأشخاص المفجوعين الوقت الكافي للحزن، فإن الشخص سيتقبل في النهاية وفي الغالب، الموت كحقيقة. وبالتدرج يستطيع هؤلاء المشاركة في الحياة العائلية. أما طول المدة التي تتطلبها عملية التكيف فتعتمد على ظروف فقدان، ونوع العلاقة مع المتوفى وحجم ونوع الدعم المقدم.

والعطل وعيد ميلاد المتوفي، إلى آخره. فالناس يحبون أن يشعروا بأن الآخرين ما زالوا يتذكرون مفقودهم المهمين. ولدى قيامك بعرض المساعدة العملية، اتبع رغبات الشخص المتضرر وتجنب تحمل أية مسؤوليات تتعلق بالوضع أكثر مما يرغب به الأفراد المعنيون أو يحتاجونه.

**بادر إلى اتخاذ ترتيبات لإقامة شعائر خاصة بإحياء ذكرى المتوفين،** قدم المساعدة لمجموعة أو مجتمع محلي لتخطيط وتخطيط ترتيبات خاصة بإحياء ذكرى المتوفين، أو قم بإعداد لوحة إعلانات تذكارية تلصق عليها الرسائل والأشعار والصور الخاصة بالمتوفين. أكتب ملاحظات تتم عن التعاطف والدعم للمتضررين من الوفاة. وفي ذكرى المتوفى قم بزراعة شجرة أو شجيرات أزهار في حديقة وأشعل الشموع أو قم بإنشاء المواقع الإلكترونية.

تقدم الوحدة التدريبية (5) مزيداً من المعلومات حول كيفية تقديم المساعدة، بينما تصف الوحدة (6) كيفية دعم الأطفال المفقوعين.



### الدعم الجماعي

نظم الصليب الأحمر الفنلندي حدثاً تذكاريّاً لأقارب الضحايا الذين سقطوا في تسونامي المحيط الهندي. وأعطى المشاركين أطباقاً وشموعاً تستخدم مرة واحدة، حيث يمكن لكل عائلة أن تعد طبقاً تذكاريّاً للأقارب المتوفين، مستخدمين طباشير الفحم والزهور وأوراق الخريف، إلى آخره. وقد نثرت الأطباق في البحر وهي مضاءة.. لقد وفرت هذه المناسبة للمشاركين الفرصة لتذكر موتاهم، ورمزت إلى حاجتهم لإطلاق سراح هؤلاء الموتى.



### الدعم العام

ساعدتني أختي على ارتداء ملابس لحضور الجنازة. وفجأة رأيت عربة تصل. اخرجوا منها ماكينة قهوة ومعجنات وطاولات وشراشف - كان هناك كل شيء. لقد فكر أخي في كل شيء، وخطر ببالي أن الناس سيأتون لتناول فنجان قهوة في وقت لاحق، إلا أنني لم أتصور أبداً أن يأتي ما بين 40 و50 شخصاً.

### سبل تقديم المساعدة

**استمع بانتباه،** إذ أنه من الأهمية بمكان قبول تفسير الشخص المفجوع للأحداث والإقرار بمشاعره واحترامها. امنح المفجوعين الوقت الكافي للتحديث عن خسارتهم متى ما رغبوا في ذلك أو أرادوا. غالباً ما يحتاج الشخص إلى أن يروي القصة مرة تلو أخرى كوسيلة لاستيعاب التجربة. وربما يحس المفجوع بالحاجة للتحديث حول عدة أمور عملية كالجنازة وتغيير المسكن، كما قد يتحدث عن المشاكل الاقتصادية أثناء فترة حزنه. وساعد المفجوع في التوصل إلى القرارات الكبيرة اللازمة في أعقاب الوفاة، ولكن تذكر أنه من الجيد، إن أمكن، الانتظار قليلاً قبل اتخاذ أي قرارات رئيسية.

**قدم رعاية عامة ومساعدة عملية:** قد يشعر الشخص الحزين أو عائلته بطغيان حالة الفقدان إلى درجة لا يعرفون معها كيف يطلبون المساعدة وماذا يطلبون. يمكن تقديم المساعدة بإعداد وجبات الطعام ورعاية الأطفال والرد على الهاتف والقيام بالمهام والمساعدة ببعض الترتيبات التذكارية أو عرض الاتصال بشخص ما يمكن أن يحتاج إليه المفجوع.

**اقترح مرافقة المفجوع إلى إحدى مجموعات الدعم**

إذا بدا ذلك مناسباً، ومع مرور الوقت كذكرى الزواج

## 4 الوحدة التدريبية 4



# الدعم النفسي - الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي

## النقاط المطلوب تعلمها

- ما هو تعريف المجتمع والمجموعات المستضعفة؟
- الترويج للرفاه النفسي-الاجتماعي في المجتمعات المحلية
- الدعم المرتكز على المجتمع المحلي
- تأهب المجتمع المحلي

## F

### ما المقصود بمصطلح «المجتمع المحلي»

المجتمع المحلي هو مجموعة من الناس يعيشون معاً في بلدة أو قرية أو وحدة سكانية أصغر. إلا أن بالإمكان تعريف المجتمع المحلي أيضاً كأى مجموعة من الناس يتفاعلون مع بعضهم، أو يتشاطرون أشياء معينة كمجموعة، وعلى سبيل المثال أولئك الذين ينتمون إلى ذات المجموعة العرقية، ويذهبون إلى نفس دور العبادة، والذين يعملون كمزارعين، أو كمتطوعين في المنظمة نفسها.

**تتأثر** جميع الجوانب المتعلقة بحياة الناس، بالعادات والممارسات الاجتماعية والثقافية لمجتمعاتهم المحلية. لذلك، تختلف تأثيرات الحوادث المنتجة للأزمات ووسائل التعامل مع فقدان والحزن وطرق التكيف، باختلاف الثقافات. وتسعى هذه الوحدة التدريبية لشرح أهمية العوامل الاجتماعية والثقافية، وتقديم اقتراحات حول كيفية ممارسة النشاطات الاجتماعية والنفسية القائمة على أداء المجتمع المحلي، دون أن يعني ذلك أن تلك النشاطات تقتصر على المجتمع المحلي وحده. ويتعلق الأمر بالطريقة التي يمكن من خلالها تطوير وتنفيذ نشاطات الدعم الاجتماعي والنفسي، وكيفية ارتباطها بحياة المجتمع المحلي.

### الترويج للرفاه النفسي-

### الاجتماعي في المجتمع المحلي

في الحياة العملية، تمنح عوامل الحماية الناس «غطاء» نفسياً واجتماعياً، مما يقلص احتمالات التأثير النفسي والاجتماعي السلبي عند مواجهة المصاعب أو المعاناة. وتتضمن بعض عوامل الحماية:

- الانتماء إلى عائلة أو مجتمع محلي يوفران الرعاية.
- التمسك بالتقاليد والثقافات.
- امتلاك إيمان ديني قوي أو عقيدة سياسية تمنح الشعور بالانتماء إلى شيء أكبر من الشخص ذاته.

لعدة أسباب، تعمل حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر لترويج الرفاه النفسي والاجتماعي مع ومن خلال المجتمعات المحلية. فمن خلال المساعدة الذاتية التي يمارسها المجتمع المحلي يمكن مواجهة عواقب أية كارثة أو حادث مسبب للأزمات. إن المجتمعات المحلية مؤهلة أو يمكن دعمها للتعامل مع مشكلات يواجهها الأفراد أو المجموعات في إطار المجتمع المحلي ذاته. ولا تملك الكثير من المجتمعات المحلية أي نظام للصحة العقلية. وهذه ميزة كبرى تتمتع بها حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر القادرة على العمل بأسلوب مرتكز على المجتمع المحلي من خلال شبكتها الواسعة من المتطوعين المحليين.

## F

## الرفاه النفسي الاجتماعي (Psychosocial Well-Being)

يصف الرفاه النفسي الاجتماعي الحالة الايجابية للشخص عندما يحقق النجاح. وتتأثر الحالة بتداخل العوامل النفسية والاجتماعية.

وتختلف المجتمعات المحلية عن بعضها البعض في نواح عدة، وعند تيسير عملية الدعم النفسي الاجتماعي، فمن المهم عدم وضع فرضيات. وعلى سبيل المثال يختلف الناس بشأن ما يؤمنون به أو يفهمونه فيما يتعلق بالحياة والموت. ويمكن أن تكون هناك أيضاً اختلافات حول كيفية التعبير عن المشاعر وكيفية تعامل الناس مع مشاعر لا يمكن التعبير عنها مباشرة.

قد يتم فهم الممارسات والتفاهات الثقافية السائدة في مجتمع محلي معين، بطريقة تختلف تماماً عن مجتمع محلي آخر.

ففي الهند، على سبيل المثال، يرمز اللون الأبيض إلى الحزن والحداد مقارنة بالنرويج حيث اللون الأسود هو لون الحداد. وبصورة تقليدية يتم ارتداء الملابس السوداء في الجنائز، فيما يعتبر اللون الأبيض هو السائد لثياب العرس. وقد لا تشكل هذه المسألة قضية إلى أن يتخيل المرء ردود الفعل عندما ترتدي عروس ثوباً أسود في النرويج.

وتختلف عادات وآراء المجتمعات المحلية أيضاً تجاه الصحة العقلية عموماً، كما تتفاوت ردود الفعل النفسية- الاجتماعية بشدة عبر الثقافات. لذلك يعتبر فهم الكيفية التي يختبر فيها الناس المصاعب النفسية- الاجتماعية وكيفية الإفصاح عنها، أمراً مركزياً في مجال مساعدتهم.

بالنسبة للأطفال تشمل عوامل الحماية المهمة العلاقات العاطفية المستقرة مع البالغين والدعم الاجتماعي في إطار العائلة وخارجها.

نستطيع المساعدة في تعزيز عوامل الحماية هذه من خلال تمكين الناس وإعطائهم احساساً بالسيطرة على حياتهم. ويتم ذلك بشكل رئيسي من خلال إنشاء هياكل تسمح للناس بالمشاركة بصورة أكمل في نشاطات المجتمع المحلي. إن لدى الناس رغبة طبيعية في الانتماء والاسهام في نشاطات مجموعة اجتماعية أوسع، سواء كانت هذه المجموعة هي العائلة أو المجتمع المحلي. وتشكل أشياء يمارسها الناس معاً كحضور المناسبات الدينية والتجمعات الاجتماعية أو الالتقاء حول كوب الشاي أو ممارسة الألعاب أو مجرد تبادل الأخبار، طرقاً مهمة للتعامل مع الأزمات. وتساعد المشاركة سواء في النشاطات اليومية أو الترويحية أو التعليمية في الترويج للرفاه النفسي الاجتماعي. وبهذه الطريقة يستعيد الناس الشعور لديهم بالسيطرة على بعض جوانب الحياة، والشعور بالانتماء وإفادة المجتمع. ومن خلال ممارسة النشاط يتخلص الناس من التوتر ويكتسبون الكثير من الطاقة المطلوبة.

## المجتمع المحلي هو الذي يشكل الفرد

من أجل دعم استراتيجيات التكيف في مجتمع محلي، فإن من المهم معرفة معتقداته وقيمه.

## F

## التمكين

عندما يمتلك الناس السيطرة على عوامل حاسمة تسبب لهم شعوراً دائماً بالعجز، يصبحون متمكنين. فالتمكين يتعلق بامتلاك أو استعادة القوة اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بحياة المرء. فالتمكين هو هدف وطريقة في الوقت ذاته.

لرفاه النفسي الاجتماعي، وفي تسجيل علامات بارزة على طريق الشفاء وتوفير نقاط للتلاقي بين المجتمعات المحلية. وهكذا فإن استدعاء وسائل أداء الطقوس، يمكن أن يشكل عنصراً هاماً في الدعم النفسي والاجتماعي.

عندما تتعرض المجتمعات المحلية للضغط النفسي عندما تحدث كارثة، قد يتأثر المجتمع المحلي بشدة بسبب فقدان أعضاء في المجتمع، ودمار البيوت والممتلكات، واختلال الحياة الاعتيادية، وفقدان الأمن. وقد تدمر الكارثة المباني والمزارع والصناعات ومخازن المياه. وقد يتضمن العنف المنظم أو الجماعي كالحروب الأهلية وحروب الإبادة والتطهير العرقي، التعذيب أيضاً والاعتداءات الجنسية أو المذابح.



### التعرف على الأعراض

تصف كثير من المجموعات العرقية الصعوبات النفسية-الاجتماعية بأنها تأتي على شكل آلام جسمانية، كالصداع وآلم الظهر وآلام المعدة على سبيل المثال.



### الآثار الدائمة للحرب

تسببت الحرب الأهلية في غواتيمالا التي انتهت عام 1996 في نشوء ثقافة خوف واسعة النطاق، دمرت الكثير من القيم الاجتماعية في المجتمعات المحلية، وشتت العائلات. ورغم مرور أكثر من عشر سنوات، ما زالت نسب جرائم العنف عالية، فيما تنتشر مشاعر الخوف وعدم الثقة في كثير من المجتمعات المحلية.



### معتقدات وطقوس

قد يكون للمعتقدات الدينية أو الروحية في إطار المجتمعات المحلية تأثير إيجابي حول كيفية تفاعل الناس مع الأحداث المنتجة للأزمات. فالمتدينون قد يجدون من الأسهل قبول ما حدث ويتكلمون بشكل أقل حول أسباب الأزمة، حيث يرون بأنها «إرادة الله». وقد تأتي، استجابتهم ممزوجة بالصبر والصمود. من ناحية أخرى، فإن رؤية الحدث على أنه عقاب من الله، تجعل من الصعب على الناس أن يتعافوا. وبالنتيجة، قد يشعر الناس بالذنب وعدم الأمان حول كيفية السلوك مستقبلاً، أو أنهم ربما يفقدون إيمانهم.

من شأن الطقوس الدينية مثل الجنائزات ومراسم التمسيل والاستشفاء أن توفر تأثيراً مهماً في تخفيف الأسى والمساهمة في التعافي. وهي آليات مهمة في الترويج

نشاطات روتينية، ومن خلال تعزيز البيئة الحمائية والعمل مع المجتمع المحلي ككل بدلاً من اختيار أفراد منه، عندئذ يصبح الدعم النفسي جزءاً لا يتجزأ من تعاليف المجتمع المحلي.

### الاهتمام بالفضات المستضعفة

وفقاً للسياق، تكون مجموعات معينة من الناس معرضة لمخاطر متزايدة من المشكلات الاجتماعية و/أو النفسية-الاجتماعية. وقد تبين أن بعض المجموعات (أنظر أيضاً الوحدة التدريبية 1) هي أكثر استضعافاً أي الأطفال والمراهقين، كبار السن، والأشخاص الذين يعانون من عاهات جسمانية أو عقلية، والذين تلامزهم تحديات صحية أخرى، والأشخاص الذين يعيشون في فقر وأولئك الذين يعانون من البطالة، والنساء وأقليات عرقية أو لغوية معينة.

### F

#### الفضات المستضعفة

غالباً ما تضم المجموعات التي تعتبر مستضعفة أناساً يعانون من تحديات صحية مثل فيروس نقص المناعة المكتسبة والإيدز والسل والسكري والملاريا والسرطان، وأناساً يعانون من عاهات جسمانية و/أو أمراض عقلية، والنساء، والعاطلين عن العمل والأشخاص الذين يعيشون فقراء، والأقليات.

### X

#### التسبب في انقسام المجتمع المحلي

شهد مجتمع محلي صغير في الفلبين سبق وأن كان متماسكاً على مر سنين من النزاع المسلح. انقساماً على خلفية دينية عندما تمت سرقة تسعة جواميس من عائلات مسيحية. ولشعورهم بأنهم تعرضوا للخيانة، فقد المسيحيون الثقة بالأفراد المسلمين في المجتمع المحلي كما توقف نظام المساعدة المتبادلة والنسب عن العمل. فأصبح السكان يرون أنفسهم إما كمسيحيين أو كمسلمين.

خلال وبعد الأزمات يستطيع الناس في العادة المحافظة على مستويات اعتيادية من التفاعل مع الآخرين. إلا أن ذلك ليس هو الوضع السائد دائماً مع الأسف. ففي بعض الأحيان تنهار العادات الاجتماعية الاعتيادية. وفي أوقات يفقد فيها الأمن والقيادة المقبولة، تصبح المجتمعات المحلية ميالة للشكوك، فيما ينتشر الخوف والارتباك. وتعرض الروابط الطبيعية الداعمة بين العائلات أو الجيران إلى الانهيار. كما تتسبب التهديدات التي توجه لإجراءات الحماية (كالإساءة إلى الأطفال والعنف على أساس النوع والتشريد القسري والاستغلال) في حدوث الكثير من الضغوط على الناجين وتتدخل في عملية إعادة بناء الاحساس بالمجتمع المحلي (أنظر ورقة العمل 2-3 من إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات).

غالباً ما توجه الكوارث التي يتسبب فيها الإنسان وخاصة الحرب والتطهير العرقي وغير ذلك من العنف المنظم، عمداً نحو تدمير المجتمع المحلي والنظام الاجتماعي. ويعاني المجتمع المحلي بشكل مباشر من مقتل الأصدقاء وأفراد العائلة والمعارف.

في هذه الظروف يستعيد المجتمع المحلي عافيته من خلال إعادة تأسيس الطقوس الاعتيادية وما جرى اتباعه من



حيثما يتم التخطيط للنشاطات النفسية-الاجتماعية الداعمة، فإن من المهم التأكد من أن جميع المجموعات المعنية لديها امكانية للوصول إلى هذه النشاطات والإنضمام إليها. وقد يتطلب ذلك بعض أعمال المناصرة للتأكد من أن أفراد المجتمع المحلي يدركون بأن مجموعة معينة تملك الحق في الحصول على الدعم.

### الدعم القائم على المجتمع المحلي

عندما تتعرض العائلات أو شبكات المجتمعات المحلية إلى اختلالات بسبب فقدان أو التشرد أو الانفصالات العائلية أو الخوف وعدم الثقة للذين قد يصيبان المجتمعات المحلية، فإن من المهم العمل مع هذه المجتمعات بطرق تساعد على التعافي وتروج للرفاه النفسي والاجتماعي.



### الدعم الموجه إلى المفاهيم الثقافية

شعر فتى من الجنود الأطفال السابقين في أنغولا بالتوتر لأن روح رجل قتله تزوره في الليل. وأثرت المشكلة على المجتمع المحلي لأن كل شخص رأى الفتى علم بأنه مصاب وخائف من الروح. استشار عمال الجهات الإنسانية المداوين المحليين الذين قالوا أنهم سيطردون الروح الغاضبة من خلال طقوس تطهير معينة. ووفرت إحدى المنظمات غير الحكومية طعاماً وحيوانات للقرابين وقام المداوي بإجراء الطقوس. بعد ذلك تحدث الفتى والناس في المجتمع المحلي عن تحسين الأوضاع.



### الدعم المناصرة (Advocacy)

المناصرة هي الدعم النشط لفكرة ما أو قضية، وهو بخاصة في هذا السياق، القيام بالتحدث بنشاط دعماً لشخص ما أو مجموعة.

قد تتعرض بعض المجموعات إلى مخاطر تتجم عن أكثر من سبب. فعلى سبيل المثال، قد تكون امرأة عاطلة عن العمل ومصابة بفيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة ومرض الإيدز، مستضعفة بشكل خاص. وكلما زاد استضعاف الشخص، زادت العواقب الاجتماعية لأزمته. إلا أنه يتعين عدم الإقدام على أي افتراضات. فبعض الأفراد المعرضين للخطر قد يتصرفون بشكل جيد نسبياً أثناء الأزمة. أما البعض الآخر فقد يتم تهيمشهم ويصعب الوصول إليهم، كالنساء الأكبر سناً والأرامل وأولئك الذين يعانون من ضعف في صحتهم العقلية.

لدى تخطيط الاستجابة، فإن من الضروري وضع تقييم يأخذ في الاعتبار عوامل الخطر وكذلك الموارد الاجتماعية الاقتصادية والدينية المتوفرة والتي يمكن للناس الوصول إليها. وتحدد إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات نوعية الموارد التي يمكن أن تساعد في دعم الرفاه النفسي الاجتماعي، ومنها على سبيل المثال يلي:

- مهارات فردية كحل المشاكل والمفاوضات.
- وجود قادة المجتمع المحلي، ومسؤولي الحكومة المحلية، والمداوين بالأعشاب.
- وجود أرض، ومدخرات، ومحاصيل وحيوانات ومعاشات.
- وجود مدارس ومدرسين، وعيادات صحية وموظفين.
- وجود قادة دينيين، وممارسات تتعلق بالصلاة والعبادة وطقوس الدفن.

تختلف الطريقة التي يتعامل بها الناس مع القضايا طبقاً للمفاهيم الدينية والثقافية. ويمكن لفقدان أفراد في العائلة واحتمال حدوث العجز الدائم بينهم أو التعامل مع صدمة نفسية اجتماعية على سبيل المثال، أن يفسر بطرق مختلفة. ومن المحتمل أن يفشل أي تدخل لا يأخذ هذه الأمور بعين الاعتبار. وهناك حساسية خاصة في التقرب من الناس وفي وسائل تقديم النصح لهم.

عندما يجري التخطيط لتدخلات جديدة، تكون نقطة البداية هي التحدث إلى أعضاء رئيسيين في المجتمع المحلي لمعرفة ما يحدث ولفهم الهياكل والشبكات الاجتماعية في المجتمع المحلي. وغالباً ما يعتبر المدرسون وقادة المجتمع المحلي والعاملون في ذلك المجتمع مصادر جيدة للمعلومات. وقد يسهل العثور على إجابات للأسئلة التالية، إذا كنت تعمل في ظروف تتداخل فيها الثقافات:

- ما هي الطرق المناسبة ثقافياً لمساعدة الناس في أوقات المحنة؟
- إلى من يتجه الناس عادة للحصول على الدعم والمساعدة؟
- كيف يمكن دعم أولئك الناس وتلك الهياكل؟

تتضمن أية مقارنة تركز على المجتمع المحلي مشاركة أعضاء المجتمع المحلي، فالأشخاص الذين يعملون معاً في مجموعات مع مساعدين يدعمون قيم واحتياجات وتطلعات المجموعة يتمتعون بالتمكين والاحترام. ومن الأفضل أن ينشغل المجتمع المحلي منذ البداية في تحديد المشكلات، ومناقشة الحلول واتخاذ القرارات حول النشاطات الأساسية التي يمكن تنفيذها. ومن خلال استخدام معلومات المجتمع المحلي وقيمه وممارساته، يكون للاستجابات النفسية-الاجتماعية عادة ذات معنى وفعالية. ويمكن أن يتحقق كذلك مستوى أكبر من المساءلة والانتماء. ويتمح الانتماء الناس شعوراً بالقيمة الذاتية والأهمية والنفوذ.

غالباً ما تبدأ النشاطات القائمة على المجتمعات المحلية في أعقاب حادث مسبب للأزمات، بسرعة وفي وقت قصير لا يكاد يذكر من التخطيط، الآن النشاطات طويلة الأمد والقائمة على المجتمعات المحلية يمكن أن يجري التخطيط لها بعناية أكبر. وفي ما يلي بعض النقاط التي تصلح للنظر فيها خلال مرحلة التخطيط:



### تأثيرات نفسية واجتماعية لتقليل من المال والقهوة

عاش الزوجان الاندونيسيان جوهارياناما وحليمة في مخيم مؤقت بعد تسونامي المحيط الهندي عام 2004 ، وقدم لهما متطوع من الهلال الأحمر قليلاً من المال، حيث قررا أن يستخدموا جزءاً منه لإنشاء مقهى صغير أمام منزلهما المؤقت، وسرعان ما بدءا يحققان معيشة متواضعة. يعتبر شرب القهوة مهماً للأندونيسيين وتحويل الدكان الصغير بسرعة إلى مركز فوري من مراكز المجتمع المحلي، لأن الناس كانوا يأتون لشرب القهوة والتحدث مع الآخرين. وقد وفر الدكان بنية جمعت الناس معاً وساعدتهم بالتالي على إعادة بناء حياتهم عاطفياً وعقلياً واجتماعياً. وقد تأثر الهلال الأحمر ببساطة ونجاح مشروع المقهى حيث تم تكرار الفكرة في ثلاثة مخيمات أخرى.



مجتمعاتهم المحلية لدعم واستعادة الشبكات الطبيعية لهذه المجتمعات، ودعم استراتيجيات التكيف أيضاً.

### النشاطات النفسية - الاجتماعية القائمة على المجتمعات المحلية

يركز الدعم النفسي الاجتماعي المرتكز على المجتمعات المحلية، على إيجاد تجارب مشتركة، كما يسعى إلى خلق تفاهم يتقاسمه أعضاء المجموعة. وقد تشكل مشاركة الحكايات الشخصية جزءاً من هذا النشاط، سواء من خلال التركيز المباشر على النشاط أو كنتيجة طبيعية للالتقاء معاً كمجموعة.



### مجموعات الدعم المجتمعية

في غواتيمالا، تم تنظيم مجموعات مجتمعية لكسر دائرة الصمت التي أوجدتها الحرب. وتشارك في كل مجموعة ما بين ستين وسبعين امرأة. وعلى الرغم من أنهم جيران، فإن لديهم في الغالب معلومات قليلة عن بعضهم البعض، كما وأنهم لا يتبادلون الثقة. وتتيح جلسات المجموعة للنساء الوقت للفضفضة الجماعية وبناء الثقة والسرية والنزاهة. وهم يتعلمون أن كل شخص لديه مشاكل. مما يتيح لهم مواجهة المشاكل المشتركة بطريقة مختلفة، والتعلم من بعضهم البعض والعتور على حلول مشتركة.



### تعزيز المجتمعات المحلية

اتصل أعضاء مجتمعات محلية تضررت بفعل التشرد والنزاع المسلح في مندناو بالفلبين، بإحدى المنظمات غير الحكومية، ونظموا معاً نشاطات تلك المجتمعات. ومن خلال هذه النشاطات يتم تشجيع أناس ذوي خلفيات عرقية ودينية مختلفة للعمل معاً بهدف زيادة الموارد الانتاجية في المجتمع المحلي وتعزيز التعاون بين الناس. وتم أيضاً إنشاء مدارس سلام.



عند اختيار النشاطات التي يمكن تطبيقها، أعط الأولوية لتلك الأنشطة التي تشجع الدعم للعائلات والمجتمعات المحلية وزيادة الروابط بين الناس. وقد تتضمن النشاطات استهداف الأفراد المعزولين كالأيتام والأرامل والفعاليات التي تروج لحل النزاعات دون استخدام العنف وعن طريق المفاوضات والدراما والأغاني والنشاطات المشتركة لأفراد من طرفين متعارضين، ودعم الآباء في تنشئة أبنائهم. وتوسعى المقاربة القائمة على المجتمعات المحلية إلى إعادة دمج الأفراد والعائلات في إطار

### التثقيف النفسي

يغطي التثقيف النفسي عادة ردود الفعل الشائعة في الأوضاع الصعبة، كما وأنه يشير إلى آليات التكيف والمهارات والموارد. وكلما ازداد فهم الناس لأنفسهم ازدادت إمكانية تعاملهم مع الصعوبات التي يواجهونها.

### النشاطات الابداعية والجسمانية

يمكن لسلسلة واسعة من النشاطات أن تساعد في الترويج لرفاه النفسي الاجتماعي. بما في ذلك الموسيقى والرقص والدراما والأعمال اليدوية والاسترخاء واليوغا والتمرينات الجسمانية والرياضة والألعاب. ويمكن للشخص الذي تعرض للصدمة أن يتأثر جسمانياً كأن يشعر بألم غير محدد، وبعدم الراحة، وبالنشاط الزائد أو السلبية. ولا تؤدي تجارب الصدمات إلى زيادة وعي المشارك بجسده وردة فعله فحسب، بل تساعده أيضاً على التخلص من التوتر الجسماني الذي يحس به. كما تمنح النشاطات غير اللفظية المشاركين الفرصة للابتعاد عن حقائق حياتهم المذلة في الغالب. وتفيد تلك النشاطات في تذكير المشارك بأن الحياة يمكن أن تكون ممتعة. كما يمكن للنشاطات أن تساعد المشاركين على النوم والاسترخاء، وتمهد بالتالي إلى الوصول إلى عملية التعافي. ويجب أن تشكل هذه النشاطات جزءاً لا يتجزأ من البرامج النفسية-الاجتماعية.

### نشاطات اللعب للأطفال

فيما يمكن للأدوار الاعتيادية والروتين اليومي أن يضيعا تعب الحوادث المسببة للأزمات، يصبح إنشاء المباني والقيام بالأعمال اليومية من الأمور المهمة. ويمكن استخدام العمل مع الأطفال والمرتكز على المجتمعات المحلية، أن من أجل تحسين شعور الأطفال بالأمن ومعرفة القضايا الصحية ورفاههم بصورة عامة. وينمي ذلك مشاركتهم في حياة المجتمع المحلي ويسهم في بناء مهارات جماعية.

### مجموعات الدعم القائمة على المجتمع المحلي

من خلال مجموعات الدعم القائمة على المجتمعات المحلية، يلقي الأشخاص الذين تعرضوا للتوتر الشديد، التقدير والاحترام. فهم يشاركون في شيء أكبر منهم، مما يخلق معنى ما في عالم صعب. فمن خلال اقتسام الحكايات الشخصية، يكتشف المشاركون أن لديهم تجارب مماثلة وأن ردود أفعالهم تجاه تلك الأوقات الصعبة طبيعية. وفي بعض الأحيان تكون تلك العملية مؤهلة مما يتطلب وجود شخص يسهل الدعم للمجموعة في رحلتها تلك. ويقوم أعضاء المجموعة بدورهم مما يعزز الشعور باحترام الذات وتقديرها لديهم.



### شبكة الأشخاص

شبكة الأشخاص هي نشاط تساعد الأطفال الذين فقدوا أشخاصاً مهمين على الإفصاح عن مشاعرهم. يقف الأطفال في دائرة ويقولون واحداً تلو الآخر اسم الشخص الذي يعتمدون عليه سواء كان من أفراد العائلة أو غير ذلك من الأشخاص المدرجين في شبكة الدعم الخاصة بهم. وبينما هم يتلفضون بأسماء هؤلاء الأشخاص يقذف كل طفل بكرة من القماش لطفل آخر. وبهذه الطريقة تتشكل شبكة ويرى الأطفال جميع الروابط التي تربطهم بالآخرين.



## X

كما وأن لديهم ما يكفي من الوقت والطاقة والاهتمام بالمساهمة في مجتمعهم المحلي. وعليه، فقد تقرر أن يعمل الشباب مع مجموعات مسرح الشباب لتطوير أغنيات ومسرحيات لتوعية المجتمع المحلي بمخاطر فيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة ومرض الإيدز. ومن خلال هذا المشروع، يتم تزويد الناس بمعلومات حول ذلك المرض. ويشعر أولئك الذين يعيشون هذه الحالة المرضية بالتشجيع، فيما تقل وصمات العار النمطية المحيطة بالمرض. وفضلاً عن ذلك، يقل الاكتئاب والشعور بالعجز لأن هؤلاء يشعرون بأنهم يشاركون في مجتمعهم المحلي.

## تقاسم المشكلات والعمل معاً

لا تشعر مجموعة من الشباب المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة ومرض الإيدز بأن لهم قيمة في المجتمع المحلي. ويلاحظون أيضاً أن الأشخاص الأصغر سناً منهم يواجهون الكثير من المخاطر ذاتها التي واجهوها هم سابقاً. وتقول إحدى الفتيات أنها تشعر بكآبة أقل عندما تشارك في نشاطات مسرح للشباب. ويبحث موظفو الصليب الأحمر والمتطوعون الاحتياجات والحلول الممكنة مع الشباب. ومن الواضح أنهم يريدون أن يشعروا بفائدتهم تجاه مجتمعهم المحلي لمنع انتقال العدوى إلى الشباب.





### التأهب للزلازل

في باكستان وقبيل زلزال 2005، تعلم طلبة الصف الرابع في إحدى المدارس كيف يمكنهم التصرف في حالة وقوع الهزات الأرضية. وقد عاش معظم هؤلاء الأطفال لسبب بسيط هو أنهم كانوا يعرفون ماذا يفعلون، كالاختباء تحت طاولة والبقاء قرب الجدران. وهناك من الأسباب ما يدعو إلى الاعتقاد بأنهم كانوا أقل خوفاً في الفترة التي أعقبت الزلزال لأن لديهم معرفة بما يجب عليهم عمله وممارسته على أرض الواقع

ينشط الأطفال، تماماً مثلما ينشط البالغون، في التأثير على حياتهم اليومية وتغييرها، ويشعر الآباء بالراحة عندما يكون أبنائهم في حالة جيدة. وتلعب المدرسة وترتيبات ما قبل المدرسة دوراً هاماً في استعادة مشاعر الأمن والثقة بعد الأزمات.

غالباً ما يجد الأطفال صعوبة أكثر من البالغين في التعبير اللفظي عن مشاعرهم. وتسمح نشاطات كمرح العرائس والألعاب للأطفال بترجمة أفكارهم ومشاعرهم إلى كلمات بوسيلة أسهل. وتركز الوحدة التدريبية 6 على الأطفال وتوفير معلومات حول احتياجاتهم المحددة.

### تعبئة المجتمع المحلي

تساعد النشاطات النفسية-الاجتماعية القائمة على المجتمعات المحلية، بصورة محددة الأشخاص على مناقشة القضايا التي تتعلق بأوضاعهم. وتتم تعبئة المجتمعات المحلية عادة على نطاق أوسع، وتنظم نشاطات تلك المجتمعات لهدف رئيسي هو تعزيز الدعم الاجتماعي. وتوفر مشروعات مثل بناء منزل، أو تنظيف موقع مستشفى، أو تنظيم دورة كرة قدم، أو منافسة موسيقية، أو مسرح للعرائس، أو رقص تقليدي، الفرصة لمقطع عرضي واسع من المجتمع المحلي للمشاركة. كما يستطيع الناس المساهمة في مجتمعهم المحلي، ويحظون بفرصة لتقدير مواهب الآخرين وقيمتهم.



## كيف يمكن إعداد المجتمعات المحلية

إذا علم أعضاء المجتمع المحلي ماذا يجب عليهم عمله وإلى أين يجب التوجه أثناء الكوارث، سيكون لديهم شعور أقوى بالسيطرة والأمن. وعندما يشارك الناس في التخطيط للتأهب للكارثة، سيكونون أقدر على التصرف بهدوء. ويمكن لبعض الكوارث الطبيعية مثل الأعاصير ألا تكون عواقبها مدمرة إذا تم اتخاذ الإجراءات المناسبة.

في السنوات الأخيرة شهدنا عدداً متزايداً من الكوارث المرتبطة بالأحوال الجوية. ومع نمو هذا العدد بدأ أن عدد الناس المتضررين قد ازداد أيضاً. ويعتبر السكان ذوو الدخل المتدني مستضعفين بشكل خاص، كما ترتفع نسب الوفيات بين النساء والأطفال أثناء الكوارث. ويجب أن يضمن التخطيط للتأهب للكوارث حصول هذه المجموعات المستضعفة على الحماية.

تعتبر النتائج الاجتماعية والعقلية الإيجابية جراء القدرة على التأهب للكوارث والشعور بالقدرة على السيطرة، عوامل مهمة تيسر التعافي. ويتعلم المجتمع المحلي الذي يتعرض للفيضانات كل ربيع أنه يتعين نقل أثاث المنزل والممتلكات إلى الطابق العلوي قبل حدوث الفيضان. ويتعلمون وسائل للتكيف كما يدركون أن الحياة ستستمر بعد الفيضان - ومن خلال خدمات الدعم النفسي والاجتماعي التي تعزز الصمود، تصبح المجتمعات المحلية مستعدة للتعامل مع الحوادث المنتجة للأزمات.

# 15

## الوحدة التدريبية 5





# الإسعاف الأولي النفسي والاتصال الداعم

## النقاط المطلوب تعلمها :

- عناصر الإسعاف الأولي النفسي.
- مبادئ الاتصال الداعم.
- الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- الاستماع وتقديم تغذية راجعة إيجابية.
- الدعم عبر الهاتف.
- مجموعات الدعم.



## الاستماع، المواساة، النصح

جاءت امرأة ماتت ابنة أخيها في حادث تحطم طائرة إلى الهلال الأحمر طالبة الدعم. وبما أنني كنت مدير الدعم النفسي- الاجتماعي فقد تم إرسالها إلى مكنتي. لقد كانت شاحبة ومرتعشة وعلى وشك الإغماء. فقامت بصورة عفوية بإحاطتها بذراعي والإمساك بها للحظة. فبدأت بالكلام. والاعتراف بوضعها الصعب، أخبرتها بأنها تعاني من رد فعل طبيعي لصدمة نجمت عن وضع غير طبيعي. قالت لي بأنها تشاهد التلفاز بشكل مستمر، فنصحتها بأن تتجنب ذلك، وأن تحصل على معلومات من أقربائها بديلة عنه. لقد كانت بحاجة إلى الأكل والراحة، فاقترحت عليها أن تذهب مع صديق لها لتأكل شيئاً ما وتتمشى. وفي النهاية اتفقنا بأن أتابع الأمر من خلال مهاتفتها، ومن خلال زيارتها في بيتها بعد عدة أيام.

**عند** حدوث أزمة ما، فإن الطبيعي أن تكون لدينا الرغبة في مساعدة المتضررين. بيد أننا نشعر غالباً بالقلق من أن ما نقوله أو نفعله قد يزيد الأمر سوءاً.

كثيراً ما يجد فريق العمل والمتطوعون أنفسهم في أوضاع، تجعل شعورهم بالثقة فيما يتعلق بكيفية الاتصال بشكل جيد مع الآخرين أمراً ذا أهمية خاصة. فمثلاً: يجب أن يكون متطوع الإسعاف الأولي واثقين بشأن الطريقة التي تم من خلالها إبلاغ الناس عن إصابة أقربائهم. كما ينبغي على المتطوعين العاملين مع أشخاص يعانون من فيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة ومرض الإيدز - على سبيل المثال - الاتصال بشكل داعم مع هؤلاء الذين قد علموا للتو بأنهم يحملون الفيروس أو أصيبوا به.

تقدم هذه الوحدة التدريبية إرشادات حول كيفية المساعدة وكيفية الاتصال بشكل داعم، من خلال إلقاء نظرة على ما يلي:

- الإسعافات الأولية النفسية.
- الاتصال الداعم.
- الدعم عبر الهاتف.
- مجموعات الدعم.



يفكر بوضوح، والتصرف بالطريقة التي كان من الممكن أن يتصرف بها لو كان طبيعياً. وقد يتأثر بالانفعالات العنيفة، أو اللامبالاة، أو الشعور باليأس.

من المهم إظهار الدفاء والتقمص العاطفي تجاهه، والاستماع إليه أثناء مساعدته على جعل محيطه أكثر أمناً، ولدى التعامل مع حاجاته ومشاكله العملية. وبالتدرج، سيصبح هذا الشخص أقوى، وسيكتسب من جديد القدرة على التفكير والعناية بنفسه وبالآخرين. وهذا ينطبق على الاتصال في العديد من الأوضاع المختلفة: في حال وقوع كارثة ما، أو فيما يتعلق بالزيارات المنزلية، أو عند تقديم الإسعافات الأولية، أو الدعم عبر الهاتف أو الإنترنت، أو في مجموعات الدعم أو غيرها من المواقف.

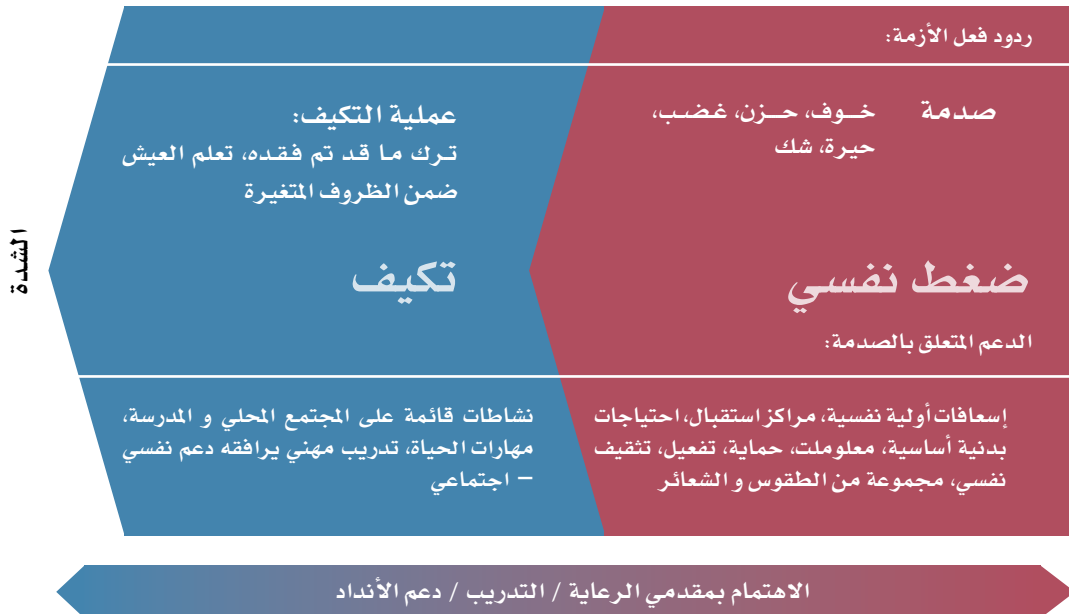
### تقديم الإسعاف الأولي النفسي

يشكل الإسعاف الأولي النفسي حجر الزاوية في الدعم الذي تقدمه الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، وقد يكون نقطة الانطلاق لتوفير العديد من أشكال الدعم الأخرى. فالأمر يتعلق بالتواجد فوراً في مكان الأزمة أو الكارثة، وتقديم الدعم الإنساني الأساسي، وإعطاء معلومات عملية، والتعاطف مع المتضررين والاهتمام بهم واحترامهم، والتعبير عن الثقة بقدرات المتضررين.

عندما يكون الشخص في حالة صدمة أو أزمة، أو عانى من ضغط نفسي لفترة طويلة، فإنه يكون سريع التأثير، ويسيء فهم ما يقال أو يفعل له. وقد يكون إحساسه بالوقت مضطرباً. كما قد يعاني من صعوبات في أن

### ردود الفعل النفسية

#### الوقت



## أربعة عناصر هامة للإسعاف الأولي النفسي

**(1) ابق قريباً منه،** فالشخص الذي يمر بأزمة يفقد مؤقتاً شعوره الأساسي بالأمن والثقة بالعالم. حيث يصبح العالم فجأة بالنسبة له مكاناً خطراً مضطرباً وغير آمن. ويستطيع المتطوعون وفريق العمل مساعدته في إعادة بناء الثقة والأمن بالبقاء قريباً منه، وعدم الأنزعاج من قلقه أو تعبيره المفرط عن انفعالاته.

**(2) استمع له بانتباه،** فمن الضروري أن تأخذ وقتك في الاستماع بحرص كي تكون قادراً على مساعدة شخص يمر بوقت عصيب. فقيام الناس بسرد قصتهم كثيراً ما يساعدهم على فهم ما حدث لهم وتقبله في نهاية المطاف. تأكد من أنك تركز على ما يقوله الشخص المتضرر. واستمع له دون استعجاله بطرح أسئلة لتوضيح ما يقوم الشخص المتضرر بالحديث عنه. ويمكن للتواصل البصري وإشارات لغة الجسم المتكررة المساعدة في إبراز استماعك له. وقد لا يكون هناك الكثير من الوقت المتاح في موقع الحادث، ومع ذلك فمن المهم أن تستمع وأن تبقى بجانب الشخص حتى تولي طاقم الإسعاف الأمر منك مثلاً. وقد تبدو مقاطعة الحديث تطفلاً عند كثير من الناس؛ لذلك فمن المهم المحافظة على توازن ما في الحديث والاستماع الجيد.

**(3) تقبل مشاعره،** أبق ذهنك متفتحاً لما يقوله الشخص المتضرر وتقبل تفسيره للأحداث، وأقر بمشاعره واحترمها. لا تصحح المعلومات الواقعية أو المدركات الحسية لتتابع الأحداث. كن مستعداً لمواجهة التفجرات العنيفة لانفعالاته؛ فقد يقوم الشخص المتضرر حتى بالصراخ ورفض المساعدة.

## F

## دليل فوري لتقديم المساعدة خطوة بخطوة

### بعد وقوع الأزمة :

- ابدأ التواصل مع الشخص المتضرر من خلال التعريف بنفسك وبمساعدك.
- إذا كان بالإمكان، أبعده المتضرر عن الوضع المجهد إلى مكان آمن، وقلل من تعرضه للمشاهد أو الأصوات أو الروائح.
- قم بحمايته من المتفرجين ووسائل الإعلام.
- تأكد من أنه يشعر بالدفء الكافي، وقدم له غطاء إنذا لزم الأمر
- قدم له ما يكفي من طعام وشراب، ولكن تجنب تقديم الكحول.
- عند مغادرتك له، تأكد من بقاء شخص آخر معه
- اسأله عما إذا كان متعباً، وإذا ما كان يريد مكاناً ما للراحة، أو مكاناً يرغب بالذهاب إليه.
- اسأله عما حدث، وتكلم معه عن تجاربه، واهتماماته ومشاعره؛ فإذا لم يرغب بالحديث فابق معه.
- قم بطمأنته بأن رد فعله طبيعي، وبأنه سيكون من غير الطبيعي ألا يحدث عنده مثل هذا الرد.
- اسأله عما إذا كان لديه شخص للاعتناء به، أو شخص للحديث معه في البيت. فإذا لم يكن لديه شخص ذلك فقم بالاتصال مع أشخاص آخرين من أصحاب الشأن.
- قدم له معلومات حقيقية عن كيفية البحث عن موارد معينة.

## الاتصال الداعم

يمكن استخدام الاتصال الداعم في الإسعاف الأولي النفسي الذي يقدم للأشخاص الذين يعانون من الآثار المباشرة لحادثة ما. كما أنه يمكن أن يكون مفيداً كذلك في الدعم الذي قد يحتاجونه في وقت لاحق. فبعض الناس يحتاج إلى الخوض في التفاصيل بعد فترة قصيرة من مرورهم في أزمة. وقد يكون من الطبيعي للشخص المتضرر أن يتوجه إلى نفس المساعد الذي ساندته في بداية الأزمة. وعند زيارة شخص ما لمتابعته، أو في سياق النشاطات التسهيلية؛ فقد تساعد طرق الاتصال الداعم في فهم ما يقوله المتضرر أو ما يشعر به.

تم في الجزء التالي تقديم بعض المبادئ العامة للاتصال بطريقة داعمة. وبعد الإصغاء التفاعلي والتغذية الراجعة الإيجابية عنصران أساسيان للاتصال الداعم. وفي الدعم بعيد المدى، قد تساعد هذه الطريقة أيضاً في عمليات اتخاذ القرار.

### مبادئ إرشادية للاتصال الداعم

يجب أخذ عدد من العوامل بعين الاعتبار عند الاتصال بأشخاص متضررين بأزمة ما. حيث تشمل المبادئ الإرشادية: التقمص الوجداني، الاحترام، الصدق، التقدير الإيجابي، الابتعاد عن المواقف السلطوية، التمكين، التركيز العملي، السرية، والسلوك الأخلاقي.

قم بالاتصال من خلال التقمص الوجداني والاحترام والأصالة. التقمص الوجداني هو: القدرة على الرؤية والشعور من وجهة نظر الشخص الآخر، وإظهار الحميمية الشخصية بدلاً من البقاء بعيداً وجامداً.

إن احترام كرامة ومكانة الشخص المتضرر يسمح لمقدم المساعد بالاستماع له لا أن يضع له افتراضات. ومن المهم



ومن المهم أن تكون قادراً على رؤية ما وراء المظهر الخارجي المباشر له، والمحافظة على تواصلك معه إذا ما احتاج إلى الحديث عما قد وقع له. وقد يعني هذا في موقع حادث ما بأنه يتعين عليك - على سبيل المثال - الابتعاد عنه قليلاً وإبقاء عينيك مصوبتين لتلقي أية إشارات قد تبدو عليه وتشير إلى حاجته للمساعدة.

### (4) قدم له رعاية شاملة ومساعدة عملية. عندما

يمرّ شخص بأزمة ما، يكون من المفيد جداً تقديم المساعدة له في الجوانب العملية: كالاتصال بشخص ما يستطيع البقاء معه، أو اتخاذ الترتيبات اللازمة لإحضار الأطفال من المدرسة أو الحضانة، أو توصيله إلى المنزل أو إلى غرفة الطوارئ. وتعد هذه المساعدة العملية وسيلة لإظهار الاهتمام والعطف. قم بتتبع رغبات الشخص المتضرر؛ لكن تجنب تحمل مسؤولية تجاه الوضع أكثر مما يبدو ضرورياً.

### الاتصال غير اللفظي

بينما تشكل المحادثة غالباً الشكل السائد للاتصال، إلا أن الكثير من الرسائل تنتقل بوسيلة غير لفظية من خلال: الإيماءات، الحركات، تعابير الوجه، والأصوات غير اللفظية، كالتنهد واللهات. إذ أن ثقافة مجموعة خاصة بها لمعاني الإيماءات والأصوات المختلفة.

يميل السلوك المقترح التالي بشكل عام إلى تعزيز المزيد من الثقة والاتصال، بالرغم من أنه بحاجة إلى أن يتم تكييفه مع السياق الثقافي كل على حدة: حاول دائماً أن تتف في مواجهة الشخص الذي يتكلم. ليكن موقفك من الشخص الذي تتكلم معه منفتحاً، وأبق ذراعيك غير متشابكتين، لكن تذكر بأن تبدو طبيعياً.

دائماً أن يكون المرء أصيلاً وصادقاً، خاصة لدى التعامل مع أشخاص قد يجدون صعوبة في الثقة بالآخرين. إن صدقك سيكسبك الثقة اللازمة لذلك. كما وأن أي شيء يقل عن ذلك سيؤدي إلى شعور بالخداع.

أظهر تقديراً إيجابياً صادقاً لرفاه وقدر الشخص المتضرر. فإن كان الشخص يصارع شعوره بقدرته، فإنه التقدير الإيجابي سيسهم في تعزيز احترام ذلك الشخص لذاته. بالإضافة إلى ذلك، لا تلجأ إلى اتخاذ مواقف جزافية تجاهه، فغالباً ما يشعر الناس بالقلق من أن يتم الحكم عليهم من قبل الآخرين على أنهم مسؤولون عن الأزمات التي ألمت بهم.

عند اتصالك بالشخص المتضرر، تذكر حاجته إلى التمكين. فالمساعدون يتدخلون بشكل مؤقت فقط. لذلك، فمن المهم جداً ترك المتضرر وهو يشعر بأنه قادر على مواجهة وتدبر أمره. ومن المفيد أيضاً أن يكون لديك تركيز عملي حول ما يمكن تحقيقه وما لا يمكن تحقيقه.

من المهم المحافظة على السرية، أي المحافظة على خصوصية الأمور التي يتم مشاركتها مع المتضرر. إن هذا يسمح ببناء الثقة في مقدم المساعدة وبالخدمات التي يقدمها. ويجب ألا يتخذ قرار بالكشف عن المعلومات إلا إذا كان هناك خطر لحدوث أذى أو إساءة مستمرة في المعاملة.

أخيراً، تصرف وفق قواعد أخلاقية مناسبة، وتذكر أن هذه القواعد قد تختلف ما بين سياق وآخر، إلا أنها تشترك في جميعها مبادئ معينة. كن جديراً بالثقة، وأتبع الكلمات بالأفعال المناسبة. لا تستغل أبداً علاقتك بالمتضرر، واحترم حقه في اتخاذ قراراته بنفسه. لا تتبالغ في تقدير مهاراتك أو كفاءتك، وكن مدركاً لمواطن التحيز لديك، واستشعر تساؤلات واحتياجات المتضرر.



### الإصغاء التفاعلي (Active listening)

إن الإصغاء التفاعلي هو أكثر من مجرد إظهار الانتباه لما يقال أثناء الحديث. ومن المهم أيضاً الاتصال من خلال فهم ما يعنيه المتحدث بكلامه.

حافظ على مسافة مناسبة تفصل بينكما، فالتقرب يعكس الاهتمام، لكنه قد يشير كذلك إلى وجود علاقة حميمة أو غير رسمية، أو إلى فرض نفسك عليه. قم بتواصل بصري متكرر، وكن هادئاً ومسترخياً.



### الاتصال الداعم والإصغاء التفاعلي

في الحوار الآتي، يتحدث أحد المتطوعين (م) مع امرأة مكروبة (أ)، كانت قد شهدت حادث سيارة خارج منزلها أصيب فيه السائق بشكل مروّع.

أ: أه، لماذا حدث ذلك؟ لقد كان ذلك مروّعاً

م: يبدو لي مما تقولين بأنه كان مروّعاً، أليس كذلك؟

أ: نعم، لقد كان فظيماً... (تبدأ بالبكاء دون السيطرة على نفسها)...

م: أفهم ذلك... (يقترب م منها قليلاً) هل ترغبين بإخباري بما حدث؟

أ: لقد سمعت صوت السيارة في الخارج، ركضت نحو الباب، ورأيت ما حصل. أه، لقد كان رهيباً حقاً... (تبكي الآن بهدوء أكثر)... لقد كان هناك دم في كل مكان...

م: إنني أرغب في سماع المزيد عما فعلته

أ: لقد ركضت نحو السيارة، وتأكدت من أن السائق لم يكن فاقداً وعيه، ثم أسرع في طلب سيارة إسعاف. وتحدثت مع السائق إلى أن وصلت السيارة.

م: إذاً فقد قمت أولاً بالتأكد من أن السائق بخير، ثم قمت بالاتصال طلباً للمساعدة، وأخيراً بقيت مع السائق؟

أ: نعم، لقد كان هذا ما فعلته.

م: يبدو لي بأنك قد تصرفت بسرعة، أصدرت حكماً جيداً على الموقف، وساعدت السائق بأفضل طريقة ممكنة.

م: أستطيع أن أدرك كم كانت الصدمة الكبيرة عليك.

أ: (متنهدة...) أجل، هذا صحيح، لكنه كان مرعباً

م: كيف تشعرين الآن؟

أ: أفضل بقليل، شكراً لك. ما زلت لا أصدق بأن

الحادث قد وقع حقاً، لكنني سعيدة بأن السائق قد نجا من الموت

أ: هل تعتقد بأنه يجب علي الذهاب إلى المستشفى لرؤية السائق؟

م: لست متأكداً من أنني أستطيع إجابتك على هذا السؤال. ربما تستطيعين إخباري أكثر لماذا تريدين الذهاب إلى هناك، بحيث يمكننا الحديث عنه؟





### قم بالوصف بدلاً من التفسير

«أنا قلق عليك بسبب...»  
«أسمعك تقول...»  
«يبدو لي بأن...»

كن بناءً وقم بالتركيز على الأحداث أو الأفعال الجديدة التي من الممكن تغييرها. ولدعم التكيف عند الشخص، حاول تقديم مدح صادق له كلما سنحت لك الفرصة لذلك، قم بالتركيز على الاستجابة لما يقوله أو يطلبه بالفعل. لا تعرض عنه بالتحويل نحو اهتماماتك أو البرنامج الخاص بك. فالحديث يدور حول الشخص الذي تتم مساعدته وليس عن الشخص المساعد.

من الطبيعي أن يستجيب الناس لشخص يمر بأزمة ما، إما من خلال طرح الأسئلة لمعرفة المزيد عن الوضع، أو من خلال تقديم الإجابات والنصائح. ومع أنه لا يعتبر هذا الأسلوب سيئاً بشكل خاص؛ إلا أنه غالباً لا يعد الطريقة المثلى للاتصال. استخدم جملًا تعبيرية بدلاً من ذلك.



### استخدم جملًا تعبيرية

«كلما حدثني أكثر عن ذلك، استطعت فهمك بشكل أفضل»  
«أرغب في معرفة المزيد عن ذلك»

لا يعني هذا بأنه لا ينبغي عليك طرح الأسئلة مطلقاً، بل يعني أنه من الجيد أن تحاول تطوير طرق متنوعة لتوصيل اهتمام صادق في فهم ومساعدة الناس. عند طرح الأسئلة، يمكن تقسيمها إلى: أسئلة ذات إجابات مفتوحة، وأسئلة ذات إجابات محددة.

تذكر بأن مقدم المساعدة موجود هناك للاستماع. اسع لأن تفهم أولاً، ثم لأن يتم فهمك. قم بالتركيز على ما يقال لك، وكن مستمعاً تفاعلياً، إن هذا يتضمن استجابتك بالطريقتين التاليتين: الاستجابة غير اللفظية من خلال: الإصغاء، والإيماء بالرأس، والإقرار؛ واستجابتك اللفظية من خلال: إبداء ملاحظات صغيرة، مثل: «فهمت»، «صحيح»، «تابع رجاءً»، «أرغب في سماع المزيد عن ذلك». جد أفضل طريقة للاتصال بشكل طبيعي. إن ترديد العبارات والكلمات نفسها التي يستخدمها الشخص يدل كذلك على فهمك ومتابعتك لسير نقاشه.

كن مدركاً لمواطن تحيزك والقيم الخاصة بك، حيث أنها قد تشوش فهمك لما يقال. حاول الإصغاء والبحث عن المشاعر والافتراضات الأساسية التي قد تكمن وراء الملاحظات التي تتلقاها.

أعر المتحدث انتباهك التام. ولا تفكر بالإجابة بينما هو يتكلم، ولا تقاطعه لتصحح أخطاءه أو لتبدي رأيك. بدلاً من ذلك، تأن قليلاً لتفكر قبل أن تجيب. ولا تصر على أن تكون الكلمة الأخيرة لك. حاول ألا تخلص باستنتاجات خاصة بك بالنيابة عن الشخص المتحدث.

### تقديم التغذية الراجعة

يقدر الناس التغذية الراجعة لما يشاركون به، لذلك يعد تقديمها عنصراً أساسياً من عناصر الاتصال الداعم. حاول التحدث بنبرة صوت هادئة ومنخفضة، حتى لا تزعج الشخص الآخر. وحاول وصف ما قد شاهدت من سلوكه، وكذلك ردود الفعل التي قد نتجت عنه.

## الدعم في اتخاذ القرار

عندما يكون شخص في غمرة أزمة ما، يصبح من الأصعب عليه التفكير بوضوح، واتخاذ القرارات. وكثيراً ما يكون من المفيد في هذه المرحلة توجيه الشخص بالألا يتخذ أية قرارات حاسمة تؤثر على حياته: كترك عمله، أو الانفصال عن زوجته، أو الرحيل؛ بل الانتظار إلى وقت لاحق. فعندما يكون الشخص في وضع صعب، فمن الأفضل أن يتعامل بما هو «هنا» و«الآن».

مع مرور الوقت، قد يكون الشخص ما زال عالقاً في الأزمة، لكنه قد يكون أيضاً قد بدأ بالحاجة إلى الحصول على الدعم في اتخاذ القرار والتخطيط للمستقبل. قد تكون هذه القرارات تتعلق بالعديد من الأمور، وقد تكون متعلقة بالعديد من المستويات المختلفة، مثل: كيفية تناول دواء ما، أو كيفية مساعدة طفل يعاني من صعوبات، أو كيفية معالجة مشكلة سكنية حيث يستطيع المساعدون دعم الناس في حل معضلات مختلفة.

قد يكون لدى مقدمي المساعدات كذلك بعض المعرفة والمعلومات العملية التي قد تساعد الشخص الذي يقومون بدعمه على اتخاذ قرارات مدروسة جيداً.

شارك أو ساعد - إلى أبعد حد ممكن - في البحث عن معلومات مناسبة؛ لكن تجنب تقديم نصائح صريحة حول قرارات كبيرة حاسمة تؤدي إلى تغيير حياة الشخص المتضرر. يجب التعامل مع هذا في مرحلة لاحقة. فدور مقدم المساعدة يتعلق بالاهتمام واحترام قدرة الشخص على التكيف والانتعاش بعد الكارثة. ومن خلال هذه العملية يستطيع الشخص اكتساب إدراك أوضح لاحتياجاته وموارده من أجل أدائه المستقبلي.

إذا تسائل الشخص المتضرر - على سبيل المثال - عما يجب عليه فعله، قد يكون الرد: «لست متأكدًا بعد مما يتوفر لديك من خيارات، ربما تستطيع إخباري المزيد



## أنواع الأسئلة المختلفة

أسئلة مفتوحة: كيف تشعر اليوم؟  
أسئلة مغلقة: هل تشعر بتحسن اليوم؟

يمكن الإجابة على الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة بعدة طرق مختلفة وعلى عدة مستويات من التفصيل. بينما تتطلب الأسئلة ذات الإجابات المحددة إما الإجابة بنعم أو لا، أو أنها قد تكون مقتصرة على خيارات قليلة جداً. تترك الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة مساحة أكبر للشخص المتضرر، بينما تجازف الأسئلة ذات الإجابات المحددة في توجيه الإجابة لديه. هناك طريقة أخرى للإستجابة من خلال مخاطبة أفكار ومشاعر الشخص المتضرر.



## مخاطبة مشاعر الشخص المتضرر

«تقول بأنك غاضب جداً، وبأن هذا يشكل عبئاً عليك أكثر من أي شيء آخر. يبدو بأن هذا وضع صعب للغاية. أرغب حقاً في أن أسمع المزيد عما تمرّ به.»

لا تصدر أحكاماً، وتجنب تعابير القبول أو الاستنكار، ولكن قم بالتأكيد على تفهمك له.

أعد صياغة ما قاله الشخص بين حين وآخر، حيث يدل هذا على أن مقدم المساعدة يستمع له بانتباه. فإذا تمت مشاركة ردود فعل ومشاعر مقدم المساعدة حول الموضوع مع الشخص المتضرر، فيتعين القيام بذلك بحذر شديد، كي لا يتم إعطاء انطباع بأن مقدم المساعدة يعلم ما يشعر به الشخص الآخر. فإن تم ذلك بعناية، فإنه من الممكن أن يدعم الشخص المتضرر كي يتحدث عن قصته، وتفهم مشاعره، والوضع المتغير حوله.



## F

### دليل خطوة بخطوة نحو دعم عملية اتخاذ القرار

- 1- جهز مكاناً آمناً جسدياً لإجراء المحادثات. اشرح وضع ودور المساعد. «اسمي جين، وأنا هنا للمساعدة». اسأل الشخص المتضرر عن حاله، وما يحتاجه كي يشعر بالأمان وليكون قادراً على الحديث بشكل صريح.
- 2- أقم علاقة داعمة من خلال إخبار الشخص بأنك تتفهم وضعه وستحاول مساعدته. فهذا يشكل الأساس لبناء الثقة والتفاهم بينكما.
- 3- استمع إلى مشاكله واهتماماته. واحصل على معلومات حول وضعه من خلال طرح الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة
- 4- شاركه بالمعلومات المناسبة.
- 5- تحدث حول الخيارات المتاحة أمامه للتغيير الإيجابي. فغالباً ما يرى الشخص الذي يمر بأزمة خيارات أقل مما قد يراها في الوضع الطبيعي. ساعده في استعادة قدرته على التفكير في عدد من الحلول المحتملة لديه.
- 6- ناقش معه الحلول المحتملة، من خلال تشجيعه على التفكير بقدراته الخاصة كي يتمكن من استعادة شعوره بالسيطرة.
- 7- ادعم الشخص كي يدرك بأنه سيكون لأي حل بعض التكلفة، وأنه لن يكون مضموناً تماماً. حيث يستطيع بهذه الطريقة البقاء على اتصال بالوضع ويجوانب القصور فيه.
- 8- ناقش معه نهجاً للعمل. فغالباً ما تكون هذه الخطوة هي الأصعب عند الشخص الذي يمر بالأزمة، لأنه في هذه المرحلة يكون أكثر تأثراً بخيبات الأمل الجديدة. وبالتالي فإنه قد يحتاج إلى دعم إضافي.
- 9- أظهر له بقدر الإمكان اهتماماً مستمراً من خلال متابعة ما قد يحدث معه. فهذا يوجه إليه رسالة صادقة بأنه ما زال مهماً.

عن اهتماماتك والبدائل المتوفرة لك.» فمن الممكن بهذه الطريقة أن ترشد الشخص باتجاه اتخاذ قراره الخاص به.

إن مساعدة الشخص المتضرر على السيطرة هي جزء هام من دعمه وجهاً لوجه، مما قد يرشده في اتخاذ القرارات. عندما يكون الناس غارقين في وضع ما، فإنهم غالباً ما ينغلقون عن التفكير في الأوضاع التي لا يملكون السيطرة عليها، ويبدلون الجهد القليل في المجالات التي يملكون فيها ذلك. فالتشجيع بالسيطرة أساسي كي يصبح الشخص قادراً على رؤية وضع ما على حقيقته، ومعالجته بالطريقة المناسبة. إن جعل الناس يفكرون في خياراتهم واتخاذ قرار حولها، أو أن يقوموا بتحديد مجالات حياتهم التي يملكون بعض السيطرة عليها تمثل إحدى الطرق لمساعدتهم.



## الدعم عبر الهاتف

- توقف للحظة وخذ نفساً ببطيئاً وعميقاً.
  - استمع لما يتضرر منه المتصل حقاً.
  - أقرّ بالانفعالات التي تسمعها، ولا تخشى الغضب أو العدائية التي تواجهها.
  - اخفض صوتك وتكلم ببطء ووضوح.
  - وضع دورك كداعم.
  - تجاهل التعليقات الشخصية وركز على أية مساعدة تستطيع تقديمها.
  - حافظ على وضوح وبساطة وإيجابية تعليقاتك.
  - تجنب إطلاق الأحكام على ما يقوله المتصل، حيث أنها استجابة للوضع كما يراه المتصل آنئذٍ.
  - لا تتوقع مستويات عليا من التفكير المنطقي من قبل المتصل.
  - عندما تنتهي من المكالمة، اتصل بأحد أعضاء فريق الدعم، وناقشه بالأمر.
- تطبيق النصيحة المقدمة هنا على تقديم الاتصال الداعم عبر الهاتف، أو عند العمل من خلال خط ساخن، أو لدى تقديم الدعم من خلال الإنترنت. تذكر الحاجة إلى التكيف مع الوضع الحقيقي للشخص المتلقي للدعم، والذي سيختلف ما بين شخص وآخر.
- يتم عبر الهاتف نقل الرسالة بأكملها بالصوت، حيث لا يكون هناك اتصال بصري. ويمكن استبدال التعبيرات التشجيعية غير اللفظية - كالإيماء بالرأس عند التحدث وجهاً لوجه - بنبرة صوتية منخفضة، وسير بطيء في الخطاب، واستخدام لغة واضحة غير معقدة. لا تقاطع إلا إذا دعت الحاجة فعلاً لذلك، وتذكر ألا تدخل في جدال مع المتصل.
- هناك أوقات يكون فيها الشخص المحتاج للدعم أو المساعدة محبطاً أو غاضباً فتتلقى أنت صدمة تلك الانفعالات. وفيما يلي عدة اقتراحات للتعامل مع مكالمة صعبة:

## F

### دليل خطوة بخطوة للدعم الهاتفي

- 1- صرح بوظيفتك ودورك خاصة عند البدء بالاتصال الهاتفي، وكن في غاية الوضوح في إيصال دور مقدم المساعدة والهدف من المكالمة.
- 1- ساعد المتصل على تكوين شعور بالسيطرة. وشجعه ألا يركز فقط على الجوانب السلبية تذكر بأن لا تعرض مساعدة لا يمكن تقديمها.
- 1- قدم مرجعية إن كان الوضع أبعد من قدرتك كمقدم مساعدة، أو عندما يكون هناك قلق على مصلحة المتصل.
- 1- حدد مدة المكالمة. عليك كذلك إنهاء المحادثة عندما لا تكون هناك نتيجة مرجوة منها، أو عندما يقوم المتصل بتكرار نقاط كان قد ذكرها من قبل. وهذا يساعد على:
  - أ- تلخيص المعلومات التي تتم مشاطرتها
  - ب- الاعتراف بوضع الشخص الآخر.
  - ج- محاول الوصول إلى اتفاق حول ما سيحدث تالياً. اقترح خيارات وشجع على اتخاذ القرار.



### بعد وقوع كارثة تسونامي

بدأ الناس الذين فقدوا أقرباءهم بعد تسونامي المحيط الهندي بالالتقاء مع معاً بشكل منتظم. التقوا لمدة عامين، وما زال بعضهم يفعل ذلك حيث أصبحوا أصدقاء مقربين. عانى أعضاء الجماعة بشكل رهيب وحصل الكثير منهم على مساعدة إضافية خييرة. وعند انتهاء المجموعات كان الجميع على طريق الانتعاش بعد الكارثة. لقد قام أعضاء الفريق بقيادة هذه الفئات.



### مجموعات الدعم

أحياناً تتنفع المجموعات ذات المشاكل المتشابهة أو الأحوال المعيشية - على سبيل المثال: الأشخاص الذين يعانون من فيروس الإيدز، أو الأشخاص الذين فقدوا أفراداً من عائلاتهم في زلزال - من الالتقاء معاً. وفي مثل تلك الحالات، قد يفرز تشكيل جماعة دعم طريقة فعالة لتمكين المشاركين فيها، ومساعدتهم في دعم بعضهم البعض، وتعليمهم أن باستطاعتهم إحداث فروقات لدى أفراد الجماعة. إلا أن من المهم من جهة أخرى، ألا تستخدم مجموعات الدعم كبديل للمساعدة التي تتمتع بالخبرة عندما تكون هناك حاجة لها.

يمكن للمتطوع متمرس كان قد تلقى تدريباً أساسياً في الدعم النفسي-الاجتماعي أن يتولى مسؤولية جماعة الدعم. وكثيراً ما يشكل الأشخاص الذين قد تعلموا التكيف مع مشكلة محددة نماذج جيدة لذلك، وهم في العادة ميسرون جيدون عند تأسيس الجماعة. وتكمن فكرة هذه الطريقة بأنه يتعين مع الوقت أن تصبح الجماعة داعمة لنفسها.



### عندما رحل زوجي

عندما اكتشف زوجي إصابتي بفيروس الإيدز تركني ورحل. أنا الآن أعيش وحدي مع أطفالي الثلاثة وأخي المعاق. نعيش على معاشه التقاعدي. الحياة صعبة جداً، ونادراً ما يكون لدينا ما يكفي لتأكله. يجب عليّ الكفاح طوال الوقت. عندما ألتقي بجماعتي، فإننا نناقش علاجاتنا وأوضاعنا الصحية وجميع الصعوبات التي نمر بها. نبكي ونضحك. في البداية، كان يقود الجماعة شخص من منظمة «المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة ومرض الإيدز»، لكن بعد اجتماعنا ست مرات، تولينا نحن القيادة، وأصبحنا ندير اللقاءات بأنفسنا. عندما أعود إلى البيت بعد تلك اللقاءات، أشعر وكأن حملاً ثقيلاً قد انزاح عن كاهلي.

أحياناً، قد يكون أعضاء الجماعة يمرون بصعوبات شديدة ويعانون من ألم كبير، بحيث لن يستطيعوا تولي مسؤوليات الجماعة بأنفسهم. في مثل هذه الحالات يجب أن يتولى مسؤولية الجماعة مساعدون خبراء، أو متطوعون من ذوي التدريب الإضافي. وإذا تم الطلب منك كعضو في فريق العمل أو كمتطوع تولي مسؤولية جماعة دعم، يجب على مديرك معرفة ما إذا كنت بحاجة إلى المزيد من التدريب استعداداً لتولي هذا الدور.

# 6

## الوحدة التدريبية 6



# الأطفال

## النقاط المطلوب تعلمها

- سلامة ورفاه الأطفال.
- العنف وإساءة معاملة الأطفال.
- ردود فعل الأطفال تجاه الأحداث التي تسبب الضغط النفسي.
- كيف يتكيف الأطفال.
- كيف يمكن مساعدة الأطفال.

## F

### تعريف «الطفل»

تشير كلمة (طفل) إلى كل شخص دون سن 18 سنة ما لم يصل، طبقاً للقانون الوطني المطبق على الطفل، إلى السن القانونية في وقت أكبر. وتنص الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل على أن الأطفال لهم الحق في السلامة والأمن والحماية.

## الأطفال مستضعفون للغاية إذا ما تعرضوا للأزمات

كالكوارث الطبيعية والنزاعات المسلحة والطوارئ الصحية أو تعرضوا للحوادث أو تأثروا بموت مفاجئ لأحد. ويحتاج الأطفال إلى آليات تكيف قوية للحيلولة دون وقوع مشاكل نفسية-اجتماعية طويلة الأمد ناشئة عن أزمات.

إن التعرض لخطر فقدان الحياة هو من الأمور المجهدة للغاية بالنسبة للأطفال كما وأنه قد يثير ردود أفعال قوية لديهم إلا أن ما يتم التفاوضي عنه غالباً خلال الأزمات عندما تنهار المجتمعات والأسر ويتلاشى التماسك فهو عدد الحالات التي يتعرض فيها الأطفال للعنف والاعتداءات الجنسية وتزايد حالات الاختطاف بشكل كبير. إن هذا سيكون أحد الموضوعات التي سيتم تسليط الضوء عليها إلى جانب موضوعات أخرى في هذه الوحدة التدريبية.

## سلامة ورفاه الأطفال

عندما تفقد إحدى الأسر ممتلكاتها ومصادر رزقها أو عندما يحدث نقص في الغذاء لديهم أو يتوفي أشخاص يحبونهم أو تسقط قتابل، يواجه الأطفال أوقاتاً صعبة كي يفهموا ما الذي يحدث ولماذا. إن تغييرات درامية كهذه تدمر الحياة اليومية للأطفال كما وأنها تؤثر بطبيعة الحال على الكبار.

يتصل الرفاه النفسي-الاجتماعي للطفل بشكل وثيق بمشاعر الثقة والسلامة. إن البيئة الأسرية مهمة جداً لرفاه الطفل. وتتعرض سلامة الطفل ورفاهيته للتهديد في حال حدوث نزاع بين الأبوين أو عندما يتعرض الطفل للعنف أو يعاني من مرض أحد أو كلا الأبوين (من مرض عقلي أو جسدي أو اعتداء جوهري) أو من ضغط نفسي أو قلق أبوي. إن مشاعر الثقة والأمان لدى الطفل هي أيضاً موضع رغبة عندما يتعرض الطفل أو الطفلة إلى إعتداء (جسدي أو جنسي أو شفوي أو عاطفي أو ناشئ عن الإهمال) أو عندما تعرض أساليب التربية الأبوية الطفل لخطر مثل: مبالغة الأبوين في توفير الحماية أو التساهل أو التشدد كثيراً أو تحميل الطفل مسؤوليات جسيمة.

متزايدة نتيجة من تعرضهم للعنف من جانب الأسرة وأعضاء المجتمع ومن أناس خارجيين. إن من المهم تفهم هذه المخاطر التي يتعرض لها الأطفال بشكل خاص والتي تضع رفاههم النفسي-الاجتماعي موضع شك.

### سلامة الأطفال في الأزمات

في جميع مراحل الأزمات، يصبح الأطفال مستضعفين بصورة خاصة. فأثناء الفوضى التي تعقب الحدث، قد يصبح الأطفال ضائعين ومنفصلين عن ذويهم حيث يتم نقلهم من أسرة لأخرى ومن مستشفى لمستشفى مما يعرضهم لمخاطر أكبر بكثير أو للاعتداء بكافة أشكاله وصوره. وقد تتفاوت عوامل الخطر خلال مختلف المراحل بحيث يتخذ العنف أشكالاً متعددة:

يصبح الأطفال أكثر اسضعافاً تجاه التعسف في استخدام القوة أكثر من الكبار بسبب سنهم أو حجمهم أو افتقارهم للنضج والتجربة ونتيجة معرفتهم المحدودة. لهذا يحتاج الأطفال إلى الحماية على جبهات متعددة، فهم يحتاجون إلى الحماية من العنف والاعتداءات الجسدية والجنسية والعاطفية ومن عمليات الاتجار بالبشر ومن الاستغلال الجنسي والتشغيل بصورة غير قانونية ومن استخدامهم في صفوف القوات المتحاربة ومن الانفصال الأسري والاختطاف والحبس القسري.

يمكن حدوث العنف ضد الأطفال في أماكن وظروف عديدة: كالمنازل والمدارس ودور الأيتام والمؤسسات الدينية والسجون والمستشفيات ومعسكرات اللاجئين. وعندما يحدث نزاع مسلح أو كارثة يواجه الأطفال مخاطر

المرحلة	عوامل الخطر	أنواع العنف
قبل الأزمة	قد يعتبر الطفل مختلفاً «مصدر للضغط النفسي داخل الأسرة افتقار المجتمع إلى نظام قبول العنف	الاعتداء العاطفي الاعتداء الجسدي والعقاب البدني العنف الأسري الاعتداء الجنسي بما في ذلك الاغتصاب
خلال الأزمة	بيئة تسودها الفوضى انهيار الأسرة والدعم الاجتماعي الضغط النفسي الأسري المتزايد زيادة حالات الانفصال والوفيات عدم التوازن	الاعتداء جنسياً بما في ذلك الاغتصاب الجماعي الاختطاف من أجل السخرة و/أو الجنس العنف الأسري الاستغلال الجنسي
خلال أعمال الاغاثة	تزايد وجود الغرباء بما في ذلك عمال الإغاثة الضغط النفسي العالي داخل الأسرة والمجتمع الافتقار لأنظمة الحماية العبور أو الإدمان الوصول المحدود للموارد	الاعتداء الجنسي في مرافق العبور ومعسكرات اللجوء والمجتمعات الاعتداء الجنسي أثناء جمع الحطب وجلب الماء الاستغلال الجنسي مقابل الغذاء أو الموارد أو الاعتداء الجسدي: الانتهاك، الحرق العنف الأسري
أثناء التعافي	عدم التوازن بين القوى التنافس من أجل الموارد عدم توفر وسائل المعيشة اليأس والإحباط	الاعتداء الجنسي ضد العائدين كشكل من أشكال العقوبة الاستغلال الجنسي مقابل الحصول على وضع قانوني، أو إعادة الملكات أو الوصول للموارد الاستغلال الجنسي مقابل توفير وسائل المعيشة الاعتداء الجسدي الرفض، الإهانة والترويع والعزلة

## العنف والإساءة للأطفال

الاعتداء على الأطفال هو شكل من أشكال سوء المعاملة الجسدية أو الجنسية أو العاطفية أو انعدام الرعاية الذي يتسبب في إيذاء طفل. وتشمل أنواع الاعتداء على الطفل العنف الأسري والاعتداء العاطفي والاعتداء الجسدي والإهمال والاعتداء الجنسي. ويعاني الأطفال المعتدى عليهم غالباً من مزيج من أشكال الاعتداءات أو الإهمال. ويشكل العنف ضد البنات والأولاد مشكلة واسعة الانتشار وهي مشكلة اعتيادية لدى جميع الفئات العرقية والمجتمعات. وتزداد حوادث العنف والاعتداء عقب وقوع الكوارث ونشوء أوضاع تتسبب بها النزاعات المسلحة.

العنف الأسري هو أي تصرف يتسبب في إحداث إيذاء جسدي أو جنسي أو عاطفي لشخص آخر في الأسرة بما في ذلك الضرب أو الإهانة أو العزل. ويسهم الإدمان على الخمر وإساءة استعمال المذيبات والسلوك العدواني والاعتقاد بأن العنف هو طريقة مقبولة للتنفيس عن الضغط النفسي في زيادة مخاطر العنف الأسري. ويتعلم الأطفال الذين يشهدون وقوع العنف بين أفراد الأسرة بأن العنف مقبول وأن الاعتداء بالضرب على شخص أصغر سناً وأضعف يمكن تحمله. وقد يؤدي هذا إلى تعريض الصغار للتهديد والمضايقة من جانب من هم أكبر منهم سناً.

يتألف الاعتداء العاطفي من اعتداءات مستمرة موجّهة لاحترام الطفل لذاته. وهو سلوك مدمر نفسياً يرتكبه شخص في موقع السلطة أو القوة أو الثقة. وقد يتمحور الاعتداء العاطفي حول الرفض أو التجاهل - الرفض بالاعتراف أو سماع أو دعم طفل أو تجريد طفل من احتياجاته العاطفية الضرورية.

## الأطفال ذوو القابلية للتأثر

على الرغم من أن جميع الأطفال يعيشون في ظل بعض مخاطر التعرض للعنف ولتهديدات أخرى، إلا أن بعض الأطفال معرضون لمخاطر أكثر من غيرهم وهؤلاء هم بحاجة خاصة للحماية والمناصرة. ومن بين هؤلاء الأطفال الذين لا يرافقتهم أحد والأطفال المعاقون والأطفال الذين يعيشون في مؤسسات (أنظر المربع للحصول على أمثلة أخرى). وقد يحتاج الأطفال المستضعفون لأن يكونوا موضع تركيز خاص لتطوير برنامج يغطي فترة من الزمن، إلا أن الرعاية ضرورية بحيث لا تفرض عليهم وصمة عار أو تمييز.

## F

### الأطفال المستضعفون بشكل خاص

الأطفال الذين لا يرافقتهم أحد، أو المفصولون عن ذويهم أو اليتامى  
الأطفال داخل المؤسسات  
الأطفال المعاقون أو ذوو الاحتياجات الخاصة  
الأطفال المهمشون  
الأطفال في مواقع وظروف طارئة  
الأمهات الأطفال  
المراهقون  
الأسر التي يرأسها أطفال



ركله. ويرتبط الاعتداء الجسدي عادة بالعقاب الجسدي وقد يجري الخلط بينه وبين التأديب الجسدي.

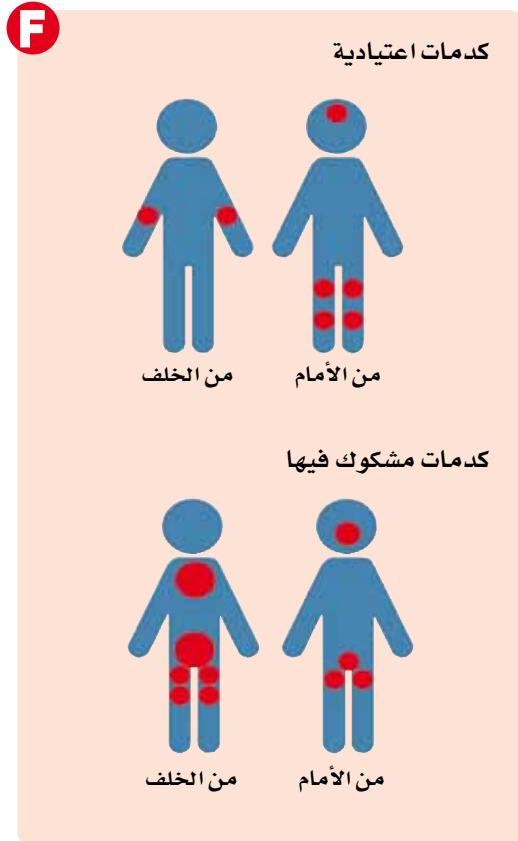
قد يصاب الأطفال خلال نشاطاتهم اليومية بكدمات أو جروح في أماكن مثل جبهاتهم أو ركبهم أو أكتافهم. ويحمل الأطفال الذين يتم الاعتداء عليهم جسدياً كدمات وجروح في أماكن غير عادية أو غير متوقعة مثل الظهر والوجه وجانب الرأس والردفين وأعلى الفخذ وأسفل البطن.

إن وجود كدمة مثيرة للشك لا يعني بالضرورة أن اعتداء قد وقع إلا أن نموذجاً من الكدمات المثيرة للشك قد تشير إلى حدوث الاعتداء. ويمثل الإهمال الفشل الواعي في تلبية الاحتياجات الأساسية للطفل مثل توفير المأوى والطعام المغذي والكساء الكافي والتعليم والرعاية الطبية والراحة والبيئة الآمنة والرياضة والإشراف والحب والرعاية. وتبدأ الحاجة للحصول على اهتمام بالرعاية قبل الولادة وتستمر إلى أن يصبح الطفل في سن البلوغ. إن حرمان الأطفال من احتياجاتهم الجسدية والعاطفية الأساسية في أية مرحلة من مراحل طفولتهم قد تكون له آثار سلبية قوية بما في ذلك النمو الضعيف والصحة المعتلة وربما الموت.

يحدث الاعتداء الجنسي عندما يستخدم طفل أكبر سنّاً أو أقوى بنية أو شخص مراهق أو بالغ ما شخصاً أصغر سنّاً أو أقل قوة لأغراض جنسية، فالأطفال والشباب عاجزون عن الموافقة على القيام بالفعل الجنسي مع شخص بالغ لأنهم لا يملكون قوة مساوية أو معرفة متكافئة. إن الإعتداء الجنسي يقوض الثقة فهو مجرد الأطفال من طفولتهم. وعندما يستفيد الجاني اقتصادياً أو اجتماعياً من الاعتداء، فإنه هذا يسمى عندئذ بالاستغلال الجنسي. ويقع الاعتداء الجنسي على الطفل تحت تصنيفين اثنين هما: الاتصال وعدم الاتصال.

وقد يكون هذا الاعتداء مهيناً للطفل من خلال توجيه الاتهامات والانتقادات له والتهكم عليه أو تقليده أو إطلاق أسماء قبيحة عليه. إن عزل طفل عن أقرانه أو إبعاده/ إبعادها عن التجارب الاجتماعية الاعتيادية يمثل أيضاً اعتداء عاطفياً. إن شكلاً آخر منه هو ترويع (إكراه أو تخويف طفل إلى أقصى درجات الرعب) أو إفساد طفل من خلال عرض أو تشجيع سلوك غير اجتماعي أو ضار أو غير قانوني.

يحدث الاعتداء الجسدي عندما يقوم شخص في موقع القوة أو الثقة بتعمد إيذاء أو تهديد أو إصابة طفل من خلال القيام مثلاً بضربه أو هزه أو حرقه أو صفعه أو





هذا خطأه/خطأها ولهذا فإنه لا يرغب في الحديث عنه أو أنه/أنها يشعر بالإحراج أو الخجل. وقد يخشى الأطفال أيضاً من أن يؤدي ذلك إلى تفكك الأسرة أو الوقوع في مشاكل. وقد لا يتحققون من أن ما يحدث هو خطأ أو أنهم ببساطة قد لا يدركون من يتعين اخبارهم.

فإذا ما تم الكشف عن الاعتداء سواء بالصدفة أو عن عمد، فإن ذلك يطلق عادة مشاعر قوية – بالارتياح ولكنه مصحوب بالشعور بالذنب والخوف وربما شعور بالفوضى لأن شخصاً آخر قد عرف السر مما يتعين معه أن يتم التعامل مع الموضوع بحساسية.

ردود فعل الأطفال تجاه الاحداث المسببة للضغط النفسي إن الطرق التي يلجأ إليها الأطفال في التعبير عن ردود أفعالهم تجاه أحداث مؤذية أو مسببة للضغط النفسي تختلف في أغلب الأحيان عن ردود أفعال الكبار. ويتعين التعرف على تلك الاختلافات وأخذها في الاعتبار لدى تقديم المساعدة للأطفال.

يتمتع الأطفال بالمشاعر نفسها الموجودة لدى الكبار إلا أنهم قد يعبرون عنها بأساليب مختلفة، وتعتمد ردود أفعالهم على مرحلة نموهم. وقد يمر الأطفال بتجربة رؤية مشاهد بصرية قوية أو أحداث، وقد يظهرون سلوكاً متكرراً قد تم تفعيله مرة أخرى من خلال مسرحية أو مخاوف لها علاقة بصدمة أو مواقف تغيرت تجاه الناس والحياة.

إن المخاوف السلبية تجاه المستقبل شائعة جداً بين الأطفال الذين مروا بحدث مؤلم. فالتعافي يعني استعادة الثقة بالنفس وبالآخرين وهذا يحتاج إلى وقت. وحيث أن للأطفال مهارات سلوكية واجتماعية وتفهيمية متباينة في مختلف مراحل النمو والأعمار، فانهم يبدون إشارات وأعراض حزن مختلفة في مراحل النمو المختلفة. وعند حدوث وضع محزن، يلجأ الأطفال إلى مقدمي الرعاية للحصول على إرشادات منهم حول كيفية التصرف تجاه

## F

### الاعتداء الجنسي (Sexual Abuse)

الاعتداء الجنسي من خلال الاتصال:

ملامسة الأعضاء التناسلية للطفل

إجبار الطفل على ملامسة الأعضاء التناسلية لآخر الإمسك وضم الطفل بأسلوب ينم عن الرغبة الجنسية

ممارسة الجنس عبر المهبل أو الشرج أو الفم

استخدام أدوات لاختراق جسم الطفل

الاعتداء الجنسي من خلال عدم الاتصال:

عرض صور أو أفلام جنسية على الطفل

إجبار الطفل على مشاهدة أفعال جنسية

الاستماع إلى حديث جنسي أو مشاهدة الأعضاء

الجنسية لجسم شخص آخر

إجبار الطفل على الوقوف بشكل مغري لالتقاط صور أو أشرطة فيديو جنسية له.

الإغالة بشأن أعضاء الجسم التناسلية

جعل الطفل هدفاً للمشاهدات غير المرغوب بها

تعريض الطفل لأسئلة أو تعليقات متطفلة.

### تأثير العنف والاعتداء

يكون مرتكبو الاعتداءات غالباً أشخاصاً يعرفهم الطفل ويثق بهم كما وأنه من الأمور الاعتيادية أن يعتمد الأطفال إلى حمايتهم ويناضلون كي يبقوا الاعتداء سراً. وفي كثير من الحالات، لا يتدخل أحد، مما ينجم عنه بقاء الطفل معتمداً على الشخص الذي يسيء إليه/إليها.

قد لا يتحدث الأطفال عن تعرضهم للاعتداء لأنهم قد يكونون خائفين أو يحاولون التظاهر بأن الاعتداء لم يحدث. وقد يتم تعليمهم بأن الاعتداء أمر عادي أو أنهم قد ينكرون حدوثه. وعندما يكون الطفل مستمرا في الميل نحو أو حب الشخص الذي يعتدي عليه، فإن هذا قد يجعل الحديث عن الموضوع أكثر صعوبة. وقد يظن/تظن أن

## F

## ردود الفعل الشائعة تجاه الضغط النفسي لدى مختلف المجموعات العمرية

## من سن الولادة وحتى عامين:

على الرغم من أن الأطفال الصغار ليست لديهم كلمات يصفون بها الحدث أو يعبرون بها عن مشاعرهم إلا أنهم يستطيعون الاحتفاظ بذكريات لمشاهد أو أصوات أو روائح معينة. إنهم قد يلجأون للبكاء أكثر من المعتاد أو قد يصبحوا متشبثين بالآخرين أو سريعى الغضب أو سلبيين أو عاطفيين.

## من سن الثانية وحتى 6 سنوات:

قبل سن الدخول إلى المدرسة، كثيراً ما يشعر الأطفال بالعجز وعدم القدرة عقب وقوع أزمة. وهم يشعرون تبعاً لذلك بالخوف من إبعادهم عن أبايهم مما يدفعهم إلى العودة لتصرفاتهم السابقة مثل مص الإبهام، والتبول في الفراش أو الخوف من الظلام. وقد تشمل نشاطات اللعب بعض جوانب الحدث الذي تعرض له الطفل حيث يعمد الطفل إلى تمثيل الحدث مرة بعد أخرى. وعندما تفشل هذه الأساليب، يتحول الأطفال نحو الإنكار والانسحاب. وقد يصبح الأطفال صامتين (خرس) أو قد يتجنبون أقرانهم في اللعب وكذلك البالغين بحيث يسعون للطمأنينة من خلال المرض والتعب.

## من سن 6 إلى 10 سنوات:

يستطيع الطفل في سن الالتحاق بالمدرسة فهم قضايا أكثر تعقيداً مما قد ينجم عنه ردود فعل واسعة مثل الشعور بالذنب أو الفشل أو الغضب بأنه لم يتم منع وقوع الحدث أو تتولد لديه أوهام حول لعب دور المنقذ. وقد تبدو تصرفاتهم مزاجية عندما يحاولون التعامل مع العواطف المتنامية بعدم الاكتفاء والحاجة إلى وجود رقابة. وقد يرغب بعض الأطفال في التحدث عن الحدث بشكل متكرر.

## سن المدرسة:

يظهر الأطفال عادة تراجعاً في الأداء في المدرسة وفي أداء الواجبات المناطة بهم أو أنهم قد يصبحون أشخاصاً لا يرضون بشيء دون الكمال بحيث يبذلون المزيد والمزيد من الجهد كي يصبحوا كاملين ويتجنبوا النتائج السابقة.

## من سن 11 إلى 18:

قد يظهر المراهقون ردود فعل مشابهة لردود فعل الكبار. فمن ردود الفعل الشائعة لديهم الانعزال والغضب ورفض الأنظمة والسلوك العدائي. وقد يشارك بعض المراهقين في سلوك خطر أو سلوك ينطوي على المخاطر مثل القيادة المتهوره للسيارات وتعاطي المشروبات الروحية والمخدرات أو إيذاء النفس وقد تنشأ لديهم اضطرابات في الأكل. وقد يصبح بعض من هؤلاء خائفين.



من الأصعب على الطفل التعبير عن شعوره/شعورها بالغضب مقارنة فيما لو كان الجاني غريباً عنه/عنها.

إن مقدرة الطفل على المشاركة في علاقات ثقة متبادلة قد تتأثر بشكل ضار إذا ما كانت تلك العلاقات هي موضوع إساءة المعاملة. وسوف تكون هنالك حاجة للكثير من الحساسية والصبر لمساعدة الأطفال على الارتباط ثانية بأشخاص كبار يتمتعون بالثقة ويتحلون بالمسؤولية.

### ردود فعل الأطفال تجاه الحزن

لدى الأطفال فهم محدود للموت باعتباره أمراً محتوماً إلى جانب كونه عالمياً لا يمكن الهروب منه، إلا أنهم يظهرون علامات الحزن في سن مبكرة للغاية. وعندما يصبح الأطفال واعين للوجود المنفصل لشخص آخر في سن 6-8 أشهر فإنهم يبدأون في إظهار علامات الحزن لدى إبعادهم عن مقدم الرعاية لفترة زمنية مستدامة كالبحث عن مقدم الرعاية وإظهار اليأس أو الاستسلام للأمر الواقع. أما الأطفال دون سن 6-8 أشهر فإنهم قد لا يظهرون الحزن إلا أنهم قد يظهرون علامات أخرى من علامات الحزن مثل سرعة الغضب أو اضطرابات الأكل أو النوم لديهم. وقد لا يبحثون تحديداً عن الشخص الذي توفي، إلا أنهم قد يبديون ردود فعل ضغط نفسي لدى توقف الروتين العادي المقدم لهم من مقدمي الرعاية بشكل مفاجئ.

وتظهر على الأطفال تظاهر أيضاً ردود الفعل العاطفية نفسها التي تظهر على الكبار تجاه الفجعة مثل الصدمة والغضب والحزن والشعور بالذنب والقلق والخوف إلخ، إلا أنه ومن وجهة نظر البالغين، فقد تبدو ردود الفعل الحزينة لدى الأطفال غريبة. وخلافاً للحزن لدى الكبار، يكون حزن الأطفال مفاجئاً وغير متواصل. وقد يتحول الأطفال فجأة من ردود فعل الحزن العميق إلى اللعب واللهو. وغالباً ما يعجز الأطفال الصغار عن التعبير عن حزنهم إذ أن من الشائع لديهم أكثر التعبير عن مشاعرهم من خلال السلوك واللعب.

هذا الوضع. ويلجأ الأطفال الأصغر سناً إلى أبويهم أو إلى أعضاء آخرين في الأسرة بحثاً عما ينبغي عليهم عمله. إن مقدمي الرعاية هم المصدر الرئيسي للأمان بالنسبة للأطفال ولهذا وفي ظل ما تسفر عنه الأزمة، يحتاج الأطفال إلى إرشادات مستمرة ورعاية من مقدمي الرعاية الذين كثيراً ما يقدمونها بنفس الجودة التي يقدمها الأبوان. وفي مثل هذه الظروف، فإن إحدى أفضل السبل لمساعدة الطفل سوف تتوفر من خلال تقديم المساعدة للأبوين.

### ردود فعل الأطفال تجاه العنف وسوء المعاملة

قد تأخذ ردود فعل الأطفال أشكالاً مختلفة تجاه سوء المعاملة فكل طفل يتميز عن غيره كما وأن كل شكل من أشكال العنف قد يكون له أثر على الطفل بطريقة فريدة، إلا أن بعض المؤشرات الجسدية الشائعة لسوء المعاملة والإهمال قد تأتي على شكل التبول في الفراش وإيذاء الطفل لنفسه ووجود مشاكل لديه في النطق إلخ ... مثل التأثأة والنمو الجسماني الضعيف وعدم الانتظام في الأكل والإصابات الجسدية.

وقد تكون هناك علامات سلوكية تشمل التقدير المتدنّي للذات وعدم الانتظام في النوم والسلوك الصعب مثل الكذب والسرقعة والاعتداء على الآخرين أو التمادي في السلوك كأن يكون مطيعاً للغاية أو سلبياً للغاية أو كثير المطالب. ومن بين العلامات الأخرى الدالة على حدوث تغير في السلوك، الانسحاب والاكئاب وفقدان الثقة أو السلوك الجنسي.

قد يظهر الطفل علامات عاطفية مثل مشاعر العجز أو الغدر أو اليأس أو الحزن أو العار أو العزلة أو الغضب أو الوصم بالعار. وعلاوة على ذلك يميل الأطفال الذين عانوا من سوء معاملة مقدمي الرعاية إلى وجود ازدواج وجداني لديهم تجاه هذا الشخص. ويعني هذا أن الغضب ووجود دافع لدى الطفل للانتقام وكذلك الشعور بالحب والولاء تجاه الجاني تكون كلها قائمة في الوقت نفسه. وقد يصبح

## F

### قلق الانفصال (Separation Anxiety)

هو شعور نفسي يظهر من خلاله الطفل قلقاً متزايداً لدى ابعاده عن أبويه أو غيرهما من مقدمي الرعاية له.

قد يصبح بعض الأطفال منسحبين وغير قادرين على التحدث عن الحدث أو قد يعانون من فترات إنكار بحيث يتصرفون وكأن الحادث لم يقع. وهناك آخرون لا يستطيعون التوقف عن الحديث عن الحدث أو لعب دور من التجربة المجهد مرة بعد أخرى. وكثيراً ما يكون الأطفال مشوشين فيما يتعلق بالوقائع وبمشاعرهم وقد يحتاجون إلى المساعدة كي يفهموا. إن حالات الضغط النفسي تعطل إيمانهم بوجود بيئة جديرة بالثقة وقابلة للتنبؤ كما قد يحتاج الأطفال إلى بعض الوقت لاستعادة الثقة لديهم إلا أنه وبوجود دعم كاف، يستطيع معظم الأطفال مواصلة نموهم بطريقة صحية وإيجابية.

### كيف يتكيف الأطفال

كيف يتكيف الأطفال وما هي قدرتهم على المواجهة يعتمدان على سلسلة من العوامل كالسن والنوع الاجتماعي والدعم الاجتماعي الذي يتلقونه وظروف حياتهم بالإضافة إلى طبيعة الأزمة التي مروا بها وشدتها والمدة التي استغرقتها.

### العوامل الوقائية

تساعد العوامل الوقائية في حياة الأطفال على تغيير أو عكس النتائج السلبية المتوقعة للأوضاع المناوئة. ويعني هذا أن الأطفال لم يتأثروا بالضرورة من الظروف الحياتية الصعبة.

كثيراً ما يسلك الأطفال عقب مرورهم بتجربة تتسم بالضغط النفسي سلوكاً عدوانياً تجاه مقدمي الرعاية أو تجاه الأطفال الآخرين في الوقت الذي يتشبثون فيه بمقدمي الرعاية ويظهرون علامات القلق الناجم عن الانفصال. وكثيراً ما تكون ردود أفعالهم كردود أفعال طفل أصغر سناً بكثير مثل التبول في الفراش ومصّ إبهامهم وعدم القدرة على النوم منفردين. إن هذا السلوك يظهر فقدان الطفل للثقة وحاجته/ حاجتها إلى استعادة تلك الثقة في الآخرين. ولهذا فإن العلاقات الثابتة والمضمونة هي أكثر الموارد أهمية بالنسبة للطفل.

قد لا يجد الأطفال الأصغر سناً خلافاً للمراهقين والبالغين، السلوى في التحدث عن فجيعتهم للأطفال الآخرين. إن الأطفال وبخاصة في سن الدراسة يتصرفون وكأن شيئاً لم يحدث وقد لا يرغبون في أن يتحدث المدرسون ومقدمو الرعاية بشكل سافر عما حدث أمام أقرانهم في الفصل أو زملائهم في اللعب. وقد يعمدون أحياناً إلى تجنب التواصل مع أطفال آخرين عانوا من أحداث شبيهة أو مماثلة للأحداث المجهد التي عانوا هم منها.

## X

### حزن طفل

حضر بيدرو وهو ولد يبلغ الثامنة من العمر من جنازة أمه التي فقدها نتيجة لحادث سيارة. وكان يقف إلى جانب القبر وهو يبكي بحرقة شديدة عندما ظهرت قطة بشكل مفاجئ. توقف (بيدرو) عن البكاء مباشرة وبدأ بمداعبة القطة بينما استمرت مراسم الجنازة. وبعد أن انصرف الجميع، جلس بيدرو على حافة القبر وبدأ بقراءة قصة ما قبل النوم لأمه. رفض مغادرة المقبرة إلى أن اقترح عمه عليه بأن يذهباً ويحضرا شمعة كبيرة لوضعها على القبر.



إن جميع الخصائص الفردية مثل تقدير الذات والتمتع بمهارات اتصال مع الآخرين ووجود علاقات إيجابية مع الراعين الكبار هي عوامل وقائية بالنسبة للأطفال. فإذا ما كانت البيئة الأسرية توفر الود والحب والدعم والتفاعل الإيجابي والنظام والعدالة ونماذج الأدوار الإيجابية، فإن ذلك يشكل عاملاً وقائياً للأطفال.

يشكل الأصدقاء عاملاً وقائياً آخر للطفل، فمن خلال الأصدقاء يستطيع الطفل الحصول على الدعم ونماذج الأدوار واللهو والقبول.

إن التجربة الإيجابية للمدرسة هي أيضاً وقائية للأطفال فالمدرسون والراعون الداعمون للطفل هم حيويون لرفاه الأطفال وشعورهم بالإنجاز وثقتهم ومهاراتهم التي قد يكتسبونها من الالتحاق بالمدرسة. كما وأن أوقات الفراغ وفرص القيام بنشاطات ذات معنى هي أيضاً مهمة.

ختاماً، يلعب المجتمع الصحي دوراً حاسماً في توفير القبول والحماية وفي تعزيز النمو والتطور من خلال مشاركة الأطفال باعتبارهم أعضاء يحظون بالتقدير.

### كيف تتم مساعدة الأطفال

يجب تطبيق مبدأ «المصالح الأفضل للطفل» على جميع البرامج والخدمات التي تعنى بالطفل، وهذا يعني أن يكون الاعتبار الأول لأي نشاط هو تأثيره على رفاهية أي طفل مشارك.

### إجراءات عامة لحماية الطفل

خلال الأزمات والحالات المستعصية الأخرى حيث يكون جميع الأطفال مستضعفين، فإنه يتعين دوماً إيلاء رعاية خاصة بهؤلاء الأطفال.

هنالك إجراءات معينة ستساعد على حماية الأطفال أثناء العمل خلال الأزمات:

- تسجيل جميع الأطفال حتى سن 18.
- توثيق المعلومات الرئيسية عن الأطفال، كالتفاصيل المتعلقة بالأسرة، تفاصيل الاتصال بالأب/الأبوين أو ولي الأمر إن وجد، الوضع الصحي، الالتحاق بالمدرسة وأية ملاحظات خاصة أخرى تتعلق بالطفل، والاحتفاظ بتلك المعلومات في مكان آمن.
- أن تكون على علم بجميع البالغين الذين لهم احتكاك بالأطفال وبخاصة الأطفال غير المصحوبين بأشخاص كبار.
- التأكد من أن جميع العاملين يحظون بموافقة رسمية.
- إخطار المسؤول حول أية أمور تتعلق برفاه الأطفال.
- تصديق الأطفال إذا قالوا أنهم لا يشعرون بالأمان أو أن لديهم مخاوف من أشخاص معينين. تذكر بأن سلامة الأطفال تحظى بالأولوية.

بوضوح. فإذا تركت الأمور غامضة أو لم يتم بالفعل تفسيرها بالمرّة، فقد يفقد الطفل الثقة في الكبار ويصبح صامتا أو منسجياً.

شجع مقدمي الرعاية على التحدث للأطفال بشأن ما حدث إذا سعى الأطفال للحصول على المعلومات بشكل نشط.

F

### التفسيرات لا تكون دائماً مفيدة للأطفال

يجب توخي الحذر لدى الاتصال بالأطفال عقب فقدانهم لشخص مقرب منهم:

كن حذراً لدى تقديمك للتفسيرات التالية:

«الجدّة سترقد بسلام إلى الأبد» إن هذا التفسير قد يؤدي إلى إصابة الطفل بالفزع من الذهاب للفراش كي ينام.

«لقد سافر الوالد بعيداً بشكل مؤقت ولكنه سيعود قريباً». حيث سيؤكد الطفل في النهاية أن والده لن يعود وقد يصاب بالقلق ويفكر لماذا؟

«أخذ الله عمتك لأنها كانت إنسانة طيبة للغاية» قد يجعل هذا التفسير الطفل قلقاً من أن أشخاصاً طيبين آخرين سوف يأخذهم الله.

«لقد حدث هذا لأنها مشيئة الله». قد تجعل الطفل يفكر لماذا يريد الله لأشياء سيئة أن تحدث.

«لقد كان هذا عقاباً من عند الله» قد تجعل الطفل يخاف من الله ويصبح قلقاً كلما ارتكب أي خطأ.

«لقد ماتت أختك لأنها كانت مريضة وذهبت للمستشفى» قد تجعل الطفل قلقاً كلما مرض أحد وبخاصة إذا تم أخذ شخص للمستشفى.

F

### الأطفال المفصولون عن أسرهم والذين لا يرافقهم أحد

الأطفال الذين لا يرافقهم أحد هم الأطفال الذين انفصلوا عن والديهم وأقاربهم والذين لا يحظون بالرعاية من قبل شخص راشد يكون مسؤولاً عن ذلك طبقاً للقانون أو العرف السائد.

الأطفال المفصولون عن أسرهم هم الأطفال الذين فصلوا عن أبويهم أو عن مقدم الرعاية الأولي السابق لهم طبقاً للقانون أو العرف والذي قد لا يكون بالضرورة من بين الأقارب الآخرين.

- ادمم كل طفل لدى تعامله مع الفجيعة وفقدان الأب أو الأبوين.
- وفر سكناً للأطفال غير المصحوبين بالكبار من خلال التواصل مع أسرة تحظى بموافقة جمعية وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر أو أية منظمة أو دار إيتام أخرى.
- أعط الأولوية للأطفال البعيدين عن ذويهم في إطار عمليات لم شمل الأسر.

### توفير المعلومات للأطفال

يحتاج الأطفال الذين تدهمهم أزمة إلى المعلومات فهم بحاجة لمعرفة ماذا حدث ولماذا كي يعيدوا بناء مفهومهم للعالم ولأنفسهم. ويواجه أعضاء الأسر في كثير من الأحيان المهمة الصعبة المتعلقة بالتحدث للأطفال عن الموت ومصاعب الحياة. وقد يقلق هؤلاء من أنهم قد يجعلون الأمور أسوأ وهذا منطقي. إن مواجهة الطفل بالكثير من الحقائق قد يصبح من الأمور المعضلة. وقد تصبح المواجهة مؤذية للغاية عندما يكون الطفل بشكل خاص ضحية للعنف أو الاعتداء الجنسي إلا أن المشاكل قد تنشأ أيضاً إذا لم تتم الإجابة على الأسئلة المطروحة

قارن سلوك الطفل بسلوك الأطفال الآخرين المتواجدين في المحيط نفسه وإسأل:

- هل سلوكه مماثل لسلوك الأطفال الآخرين؟
- لاحظ الطفل أثناء اللعب:
- هل يلعب الطفل بطريقة تتناسب مع سنه؟
- هل يظهر الطفل الكثير من الغضب والإحباط والخوف؟
- هل بدأ الطفل في تبلييل سريريه مرة أخرى أثناء الليل؟
- هل يبكي الطفل كثيراً ويتعلق بالناس؟
- هل الطفل منسحب أو عدواني النزعة؟

تحدث إلى الطفل حول الأمور اليومية ولاحظ أسلوب تجاوبه وإسأل:

- هل يستمع الطفل ويفهم؟
- هل يبدو فهم الطفل مرضياً بالنسبة لسنه؟
- هل يبدو الطفل ممتعضاً ومرتبكاً؟
- هل هو أو هي قادران على التركيز أو الاستجابة للأسئلة.



وفي الوقت نفسه انصح مقدمي الرعاية بأن يكونوا حريصين على أن لا يفرقوا الأطفال بالمعلومات التي لم يطلبوها. أنصحهم بتشجيع الطفل على أن يسأل وبأن يجعلوا أسئلة الطفل هي الدليل. ويتعين إيجاد بيئة يشعر فيها الطفل بأمان كافٍ للتعبير عن مشاعره/مشاعرها.

إن من المهم تزويد الطفل بتفسيرات تتناسب مع سنه ولكنها في الوقت نفسه صادقة وتحمل تأكيدات بشأن الفاجعة. ويتعين تطمين الطفل بأن أعضاء الأسرة/المجموعة/المجتمع سوف يبقون معاً ويساعدون بعضهم بعضاً كي يتجاوزوا الفجعة.

### راقب الطفل

نحتاج للتعرف على الحزن لدى الأطفال إلى الاستماع إليهم وملاحظة سلوكهم.



### التفاصيل المهمة

كانت فينو وصديقتها، وكلتاها في سن السابعة، ضحايا لعملية احتجاز رهائن. وعقب هذه التجربة، رفضت الاثنتان الذهاب من جديد إلى المدرسة وحدهما. وكان الآباء في الجوار يتناوبون في مرافقتهم للمدرسة. كان جميع مقدمي الرعاية مقبولون من البنيتين ما عدا أحد الآباء. وقد تحقق المتطوعون من خلال استماعهم لحديث البنيتين من أن هذا الأب درج على السير خلفهما مما ذكرهما بظروف عملية وقوعهما كرهائن. ولدى الاقتراح بأن يسير هذا الأب أمام البنيتين تلاشت تلك المشكلة.

## F

## الاتصال الداعم مع الأطفال

### كن إيجابياً

لا تستخدم الجمل السلبية مثل «أنت لا تجيد...» أو «أنت دائماً فاشل في...»  
استخدم الجمل الإيجابية الداعمة مثل «أنت تجيد العديد من الأشياء» أو «أني أرى أنك بذلت أقصى جهدك».

### أعط تعليمات واضحة وإيجابية

لا تستخدم عبارة «لا تفعل...» طوال الوقت،  
لا تتوقع أن يعرف الأطفال كيف يقومون بأشياء دون مساعدة من أحد.  
استخدم عبارة «افعل...» أكثر بكثير وشرح الأمور ببساطة وحرص كي تفتح المجال أمام تحقيق توقعات واقعية لك وللطفل.

### اظهر الاحترام

لا تحبط الطفل شفوياً بالصراخ في وجهه أو شتمه  
لا تفترض أنك تعرف رأي الطفل  
لا تستهين بذكاء الطفل  
شجع وادعم جهود الطفل وتحدث معه باحترام  
مثلاً تتحدث مع الآخرين - قل «من فضلك» و«شكراً».  
استمع لما يقوله الطفل باهتمام وأنظر إلى الطفل عندما يتحدث/تحدث، ووجه اهتمامك له.

تحدث إلى الآباء وإلى أشخاص كبار آخرين ممن يعرفون الطفل وإسأل:

- هل يتصرف الطفل بطريقة مختلفة بأي شكل من الأشكال؟
- هل تغيرت شخصية الطفل أو سلوكه أو وجهات نظره بشكل كبير؟
- هل يعتقد الكبار بأن الطفل يحتاج إلى المساعدة؟

## الاتصال الداعم

عندما يمر الأطفال بحالة من الضغط النفسي ، فإنهم يميلون إلى أن يصبحوا أكثر ضعفاً وقد يبدأون بالتصرف بصورة أكثر عدوانية أو أنهم قد يبدأون بالتعلق بمن يقدمون الرعاية لهم. ويمكن للكبار أن يميلوا نحو الاتصال بالأطفال باستخدام لهجة انتقادية سلبية إلا أن هذه الطريقة لن تساعد في إقامة اتصال متبادل بين الكبار والأطفال. وبدلاً من التجاوب مع الأطفال عندما يكونون أشقياء أو مستفزين، فإن من المهم دعمهم والتركيز على تقوية تقديرهم لذواتهم.

إن الاتصال الداعم هو المفتاح الذي يمكن بواسطته فتح الأبواب أمام الطفل وتقوية علاقاته بالآخرين. ويميل الطفل الذي يشعر بأن الآخرين يفهمونه ويدعمونه إلى أن يكون أكثر اطمئناناً وثقة بنفسه وأن يكون لديه شعور بالتقدير لذاته وهي جميعها صفات ستساعده طوال مسيرة حياته.

للاتصال الداعم التأثير والأهمية لدى المراهقين والأطفال تماماً مثلما له لدى الكبار. فإذا ما استمع شخص بالغ باهتمام وبغير تحيز للطفل، فإن هذا سيدعم شفاؤه ونموه. ويشمل الاتصال الداعم مع الأطفال الاعتراف بمشاعرهم تجاه وضع ما من خلال التمهّل لدى الاستجابة والاستماع بصدق للقصة برمتها.

ويعني هذا أيضاً الامتناع عن الاستجواب. إجر الاتصال على مستوى الطفل وشجع الأطفال بلطف كي يتحدثوا عن ضغطهم النفسي بطريقتهم وأسلوبهم في الحديث.



## F

### النكوص (Regression)

هو التراجع أو العودة للوراء وهو عكس التقدم. ويمكن استخدام هذا التعبير لشرح ما يحدث عندما يعود الطفل إلى ممارسة سلوك اطفال أقل منه في السن. على سبيل المثال، عندما يقوم طفل في الثانية عشرة من عمره بمص أصبعه أو التبول على نفسه في الفراش.

#### قدم الدعم للطفل أثناء فترة الحداد

إذا كان الطفل يمر بفترة حداد بسبب موت شخص ما، فقد يكون من الضروري التحدث للطفل عن الشخص المتوفي كي يتمكن الطفل من أن يتذكر. إن من المهم جداً ملاحظة ردود فعل الطفل بعناية وتقديم الدعم المناسب له. وقد يحتاج الطفل بين الفينة والأخرى إلى أن نوفر له مساحة شخصية للتأمل والتفكير الهادئين.

بما أن الثقافات تتباين كثيراً بشأن أسلوب الحداد على الموتى، فإن من المهم تفهم معتقدات الأسر حول طبيعة الموت والطقوس المحيطة به. ويمتص الأطفال معتقدات أسرهم ويفسرونها كما وأنهم أحياناً يعثرون بأنفسهم على إجابات لأشياء يصعب فهمها.

يختلف الأطفال عن الكبار في الوسائل التي يتكيفون فيها مع مخاوفهم لذا فإن من المهم جداً أن يتم أولاً فهم وجهة نظر الطفل. أوجد الفرص للأطفال كي يعبروا عن أنفسهم. إشرح لهم أن ردود أفعالهم طبيعية ومفهومة في ظل الظروف المتاحة. لا تقدم وعوداً كاذبة. لا تطلب من الأطفال أن ينسوا ما حدث أو أن لا يتحدثوا عن تجربتهم بل شجعهم على توجيه الأسئلة. وكثيراً ما يكون لدى الأطفال أسئلة كثيرة قد يحتاجون إلى توجيهها مرة بعد أخرى. مما يتطلب صبراً وتشجيعاً متواصلًا. إن مقدمي المساعدة والرعاية وكذلك الكبار هم أشخاص مهمون بالنسبة للأطفال الذين يتصلون بهم. ويزداد التقدير للذات والثقة لدى الطفل عندما يتم التعامل معه بلطف.

#### قدم رعاية إضافية وحافظ على الروتين

في أعقاب الأزمة، يحتاج الأطفال إلى رعاية كي يستعيدوا الثقة بالآخرين. ويتعين على مقدمي الرعاية السماح للأطفال بأن يكونوا أكثر اعتماداً عليهم لفترة من الزمن. وقد يشمل ذلك، حيثما يكون ممكناً، اتصالاً جسدياً يفوق المعتاد، وعدم نوم الطفل منفرداً وإبقاء الضوء مشتعلاً إلخ... إن من المهم تخصيص وقت كاف للأطفال وفرصة للحزن والتعالي. ويحتاج الأمر حتى بالنسبة لسلوك النكوص أو التراجع تقديم الدعم لهذا السلوك بصورة مؤقتة.

يتعين تشجيع مقدمي الرعاية على المحافظة على الروتين الاعتيادي المعهود داخل وحول المنزل بصورة أقرب بقدر الامكان إلى ما هو طبيعي حيث أن ذلك سوف يمنح الأطفال الشعور بالأمان والسيطرة. شجع الأسرة على مواصلة تعليم أبنائهم في المدارس فالحضور إلى المدرسة واللعب مع الأقران يساعدهم على المضي قدماً في متابعة الجوانب المعتادة من حياتهم.



## F

## صندوق الذكريات

تساعد «صناديق الذكريات» الأطفال على تذكر شخص ما توفي بطريقة إيجابية. فالأشياء التي كانت يوماً ما تخصه، مثل الرسائل والصور، يمكن وضعها في صندوق للذكريات. قل للطفل أن الذكرى هي أحياناً مؤلمة. ويمكن الاحتفاظ بصندوق الذكريات بعيداً بعد مضي فترة من الزمن، إلا أنه يجب أن تبقى في متناول اليد عند الحاجة إليها. وقد يرغب المراهقون في استخدام صناديق الذكريات أو وسائل أخرى للتذكر.



## شجع الأطفال على اللعب

عند التعامل مع أطفال مكولمين أو أطفال مروا بتجارب مؤلمة، ينسى الكبار أحياناً أن الأطفال يحتاجون إلى اللهو والسعادة. ولكي يتمكنوا من الشفاء، يحتاج الأطفال إلى وقت للقيام بنشاطات أخرى - أخذ فترة راحة من عناء التفكير في أمور صعبة ومحرزنة. إنهم بحاجة لأن يكونوا سعداء ويضحكون وأن يتم تطمينهم بأنهم على ما يرام. وتساعد فرص اللعب الطفل على اختبار العواطف الايجابية والعودة إلى الوضع الطبيعي. ساعد الأطفال على اللهو والشعور بالسعادة كلما كان ذلك ممكناً ولكن دعهم يوجهونك كيف ومتى يمكن حدوث ذلك. أظهر المودة لهم وطمأنهم بأنهم ما زالوا موضع حب.

تشكل الطقوس، في كل ثقافة، جزءاً هاماً جداً من الحداد، وهي توفر وسيلة لوداع الشخص المتوفي، كما وأنها تشير إلى الوقت الذي يتعين فيه مواصلة الحياة. وبالنسبة للأطفال، فقد تكون الطقوس البسيطة مصدر مساعدة كبيرة لهم كي يتكيفوا مع الأحداث، كما وأن الأطفال كثيراً ما يخترعون طقوسهم الخاصة. إن المشاركة في طقوس الكبار هي أيضاً مهمة بالنسبة للأطفال.

تظهر الذكريات واحتفالات الذكرى السنوية أن الذكرى تعتبر مناسبة مهمة في الحداد. وكثيراً ما يحتاج الأطفال إلى المساعدة لأداء هذه المهمة. ساعدهم على الاحتفال بهذا اليوم وقل لهم أنه إذا توفي شخص فإن من الضروري تذكره من جانبنا ومن جانب أشخاص آخرين. شجعهم على الاحتفاظ بذكرياتهم الخاصة المتعلقة بالشخص المتوفي.

## X

## طرق الحداد

لم تحضر برسين، وهي طفلة في العاشرة من عمرها انتحر والدها، جنازته. وبعد عدة أيام، كتبت رسالة لوالدها وتوجهت إلى المقبرة كي تدفن تلك الرسالة في قبر والدها. أما ميغيل، وهو في السادسة عشرة من العمر، فيبصق من فوق جسر عال جداً ليحقق رغبة صديق توفي كانت أمنيته القيام بذلك قبل موته. وتساعد الطقوس على «إبقاء الصلة» بصورة الشخص المتوفي والتكيف مع الشعور بالذنب. ويمكن القيام بشيء ما للشخص المتوفي مثل أداء مهمة كان أو كانت ترغب في أدائها أثناء حياتها.



### بعيون مختلفة

يوفر مشروع «بعيون مختلفة» الذي أجرى في بام بإيران عقب الزلزال الذي وقع هناك مثلاً جيداً للأطفال الذين استعادوا ثقتهم بأنفسهم وشعورهم بالسيطرة. لقد شارك 55 طفلاً في ورشة عمل للتصوير الفوتوغرافي حيث توفرت لهم الفرصة للتعبير عن مفاهيمهم ومشاعرهم تجاه الكارثة. ولقد تم نشر صورهم وكلماتهم في كتاب.



### شجع الطفل على النشاط والمشاركة

قد يشعر الأطفال بعد وقوع أحداث مجهدة بأنهم عاجزين وهشين بشكل خاص. إن تجربة السماح لهم بالمشاركة بفعالية في عملية إعادة البناء واتخاذ القرار تعتبر هامة جداً بالنسبة للطفل كي يتمكن من استعادة تقديره لذاته وشعوره بالسيطرة، ولهذا فإنه يتعين على الكبار توفير الفرص للأطفال كي يشكلوا بيئتهم والتعبير عن مشاعرهم واتخاذ قراراتهم كلما كان ذلك ممكناً.

### إعادة تفعيل التجارب المسببة

#### للضغط النفسي في اللعب والرسم:

#### أكمل مقرر العمل

خلال اللعب، يتم أحياناً استعادة التجارب المسببة للضغط النفسي، ويختلف هذا النوع من اللعب عن أوضاع ألعاب أخرى. إن اللعب العادي يجعل الطفل يشعر بالسعادة وبأن لديه بداية ونهاية واضحتين كما وأنه يساعد الطفل على فهم العالم وفهم نفسه بصورة أفضل.

من ناحية أخرى، كثيراً ما تؤدي عملية إعادة تفعيل الأحداث المجهدة، إلى انقطاع فجائي في عملية اللعب الطبيعي، وهي عملية تتكرر مرة بعد أخرى وليست لها نهاية، كما وأنها لا تجعل الطفل يشعر بالسعادة. إن من المهم عدم تشجيع أو منع مثل هذا النوع من اللعب، بل مساعدة الطفل على الابتعاد عنه من خلال تغيير اللعبة. ويتعين القيام بذلك مع الطفل بطريقة حساسة ومن خلال استكمال مقرر العمل مع الطفل أو محاولة إيجاد نهاية مختلفة.

وبهذه الطريقة يصبح الرسم أو اللعب أداة تساعد الطفل على دمج التجارب المجهدة في رؤيته/رؤيتها الجديدة للعالم وللذات. وعندما يعمل هذا بشكل جيد، تتحول هذه النظرة إلى نظرة تتعلق بعالم آمن وجدير بالثقة يمكن فيه التغلب على التجارب المؤلمة بمساعدة الآخرين.

من المهم جداً تشجيع الأطفال مثلاً على اللعب أو رسم أعمال الانقاذ أو إعادة البناء - أي شيء يتخيلونه - كي لا يبقوا وحيداً مع مشاعر الحزن.

- فإذا ما تغير أحد الأطفال بشكل جذري ولم تظهر عليه علامات التحسن، أطلب المساعدة المتخصصة. إن بعض علامات التغير الجذري هي:
- عاطفياً: الحزن المتواصل والتحدث عن إنهاء حياته/حياتها
  - جسمانياً: خسارة أو زيادة في الوزن وصداق وغثيان
  - نفسياً: كوابيس أثناء النوم وقلق وصعوبة في التعلم والتركيز
  - سلوكياً: السلوك الخطر أو السلوك الذي يسعى للمخاطر وتعاطي المشروبات الروحية والمخدرات، النشاط الزائد أو السلبية أو الانسحاب من اللعب أو النشاطات الاجتماعية.



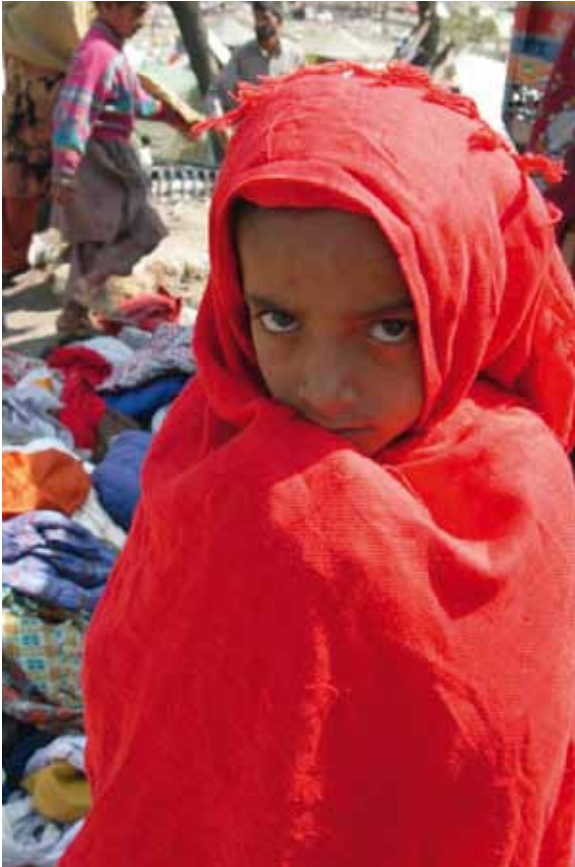
### استكمال مقر العمل

ترسم أدا الطوفان وكيف غرق الناس والحيوانات. وتبدو أدا وكأنها حزينة جداً أثناء قيامها بهذا العمل. وبعد تشجيعها كي ترسم أعمال الانقاذ وأعمال إعادة بناء المنازل، أصبحت مرتاحة وبدأت ترسم الشمس المشرقة في السماء والناس المنشغلين في بناء منزل جديد.

### قم بتحويل الطفل عند الضرورة

قد تختلف ردود فعل الأطفال تجاه الموت وغيره من الأحداث اختلافاً كبيراً تبعاً لمضمون وسن وشخصية الطفل. وقد يكون من الضروري أحياناً الحصول على مساعدة متخصصة للطفل. وقد يصبح الأطفال في خطر وبخاصة الأطفال الذين أصيبوا بتشوش عاطفي قبل الحدث مثل الطفل الذي كان يواجه مضايقات من أطفال آخرين في المدرسة أو من كان معوقاً من حيث النمو أو الأطفال الذين يبدون «متجمدين» أو في حالة ذهول عقب وقوع الأزمة مباشرة.

يتعين على الطفل أن يظهر بعض علامات التحسن بعد حوالي شهر من وقوع الأزمة. وبعد مضي ستة أشهر، فإنه سيعود بالتأكيد إلى نمط نشاطاته الاعتيادية إلا أنه في ظل الأزمات المستمرة، فإنه من غير الممكن أن نتظر عودة الطفل إلى روتينه وسلوكه الاعتياديين. وفي ظل هذه الظروف كن متأكداً من مقارنة الطفل بالآخرين ممن يعيشون في نفس ظروفه. فإذا كانت هنالك أية شكوك تتعلق بتعايف الطفل، تحدث إلى مشرفك وقرر سير الإجراء الذي سيتخذ والذي قد يشمل استقطاب مشورة أخرى أو مشاطرة المعلومات مع أفراد ذوي صلة بالطفل أو مع منظمات.



## F

### أمور ينبغي القيام بها وأخرى ينبغي تجنبها عند مساعدة الأطفال الذين تعرضوا لاعتداء:

- أمور ينبغي القيام بها
- أسأل أسئلة عامة مفتوحة: مثل «هل تود أن تحدثني عن ذلك؟»
- إفصح عن ملاحظتك: مثل «أرى أنك تعاني من كدمات في قدميك.»
- قم بتفعيل مشاعرك: مثل «أرى أنك ممتعض»
- عبر عن اهتمامك: مثل «أحتاج أن أعرف بأنك في أمان. دعنا نحاول الحصول على مساعدة؟»

### أمور ينبغي تجنبها

- لا تسأل أسئلة موجهة مثل: «متى ولماذا وأين وكيف حدث هذا؟ من فعل هذا بك؟»
- لا تحدد نتائج مثل: «لقد تعرضت للضرب؟»
- لا تحلل من خلال الملاحظات مثل: «لا بد وأنت تكره أبك لأنه فعل هذا بك!»
- لا تقدم وعوداً مثل: «كل شيء سيكون على ما يرام إذا قمت بالإبلاغ عن ما.»

(المصدر: الصليب الأحمر الكندي)

تختلف ردود فعل الأطفال تجاه العنف والاعتداء طبقاً للسن والنوع الاجتماعي والثقافة إلا أن جميع الأطفال الذين يتعرضون للاعتداء يعانون، فهم يتركون وقد جرحوا عاطفياً بعد أن أصيبوا بالعار وغالباً بإلقاء اللوم على أنفسهم. ويجب أن يعرف الأطفال أن الاعتداء ليس أبداً نتيجة خطأ ارتكبه.

### إذا شككت بوجود اعتداء، قم بإجراءات ACT التالية:

يعتبر الاعتداء على الأطفال في معظم البلدان تصرفاً منافياً للقانون بصورة رسمية. وتنص الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل في المادة (19) منها على أنه يتعين حماية الطفل «من كافة أشكال العنف أو الضرر أو الإساءة البدنية أو العقلية والإهمال أو المعاملة المنطوية على إهمال، وإساءة المعاملة أو الاستغلال، بما في ذلك الإساءة الجنسية، وهو في رعاية الوالد (الوالدين) أو الوصي القانوني (الأوصياء القانونيين) عليه، أو أي شخص آخر يتعهد الطفل برعايته.»

فإذا ما تم التحقق من حدوث اعتداء على طفل، أو كان هنالك شك بحدوث ذلك، فإنه يتعين إبلاغ المشرفين، أو قسم الموارد البشرية، أو القيادة العليا في الجمعية الوطنية للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر، أو أية منظمات أخرى. ويمكن أيضاً الاتصال بالجهات التي توفر الخدمات الاجتماعية أو بالشرطة.

## F

### عند الشك بوجود اعتداء، أو الكشف عن وجوده، يتعين علينا اتباع ما أصبح يعرف بمعادلة ACT، وهي:

- A Acknowledge تعرف على وضع ومشاعر الطفل. أوصل الدعم والمساعدة له: قدم تقريراً.
- C Carefully listen استمع بعناية إلى ما يقوله الطفل، طمأن الطفل، وتحقق من أن الطفل في أمان.
- T Take notes خذ ملاحظات: وثق بما يقوله الطفل وما تسفر عنه عملية الملاحظة.

(المصدر: الصليب الأحمر الكندي)

## 7 الوحدة التدريبية



## دعم المتطوعين والموظفين

### النقاط المطلوب تعلمها

- أسباب محددة للضغط النفسي لدى موظفي ومتطوعي العمل الإنساني.
- علامات الإحترق الوظيفي.
- رعاية الموظفين والمتطوعين.
- دعم الأقران.
- كيفية الرعاية الذاتية.

الكوارث. كما قد يشعر متطوعو الإسعافات الأولية بالذنب عند موت شخص قاموا برعايته، كأن يشعر المتطوعون في برامج رعاية مرضى الإيدز باليأس بسبب ما يواجهونه من حالات متكررة لوفاة المصابين. لذلك يجب على الموظفين والمتطوعين التكيف مع مخاوفهم تجاه الموت والمعاناة أثناء قيامهم بمساعدة الآخرين. وهذا وضع يشاركهم فيه غيرهم من مقدمي المساعدة، كالأطباء، المرضى، موظفي الخدمات الاجتماعية، وعمال الإنقاذ، إلخ.

عند تقديم الرعاية والإغاثة للآخرين، كثيراً ما يكون استعداد المتطوعين قليلاً لردود أفعالهم العاطفية تجاه ما يمرون به من تجارب. فيتم تجاهل أوضاعهم ومشاكلهم الخاصة؛ لكنه يتعين عند مرحلة معينة الانتباه إلى احتياجاتهم وردود أفعالهم تلك. وهم كذلك يستفيدون من الدعم الذي يقلل من احتمال تطور المشاكل المتعلقة بالضغط النفسي لديهم. يتمتع كثير من الناس بشيء ما من القدرة على المواجهة المرونة في التعامل مع الحالات الصعبة، بحيث يصبحون قادرين على التكيف مع الحوادث المجهدة والمضي بحياتهم بشكل طبيعي. بينما يكون آخرون غارقين في الضغط النفسي ويستنزفون مواردهم. وقد يحدث هذا بسبب المطالب المفرطة أو بسبب تراكم تلك المطالب، ضمن نطاق محيط عملهم وخارجه.

**من** المعروف جداً أن الموظفين والمتطوعين هم عرضة للضغط النفسي طبقاً للعمل الذي يقومون به والظروف التي يعملون فيها.

تناقش هذه الوحدة المواضيع التالية:

- أسباب الإصابة بالضغط النفسي لدى الموظفين والمتطوعين الذين يعملون في ظروف صعبة.
- كيفية تمييز علامات الضغط النفسي.
- طرق يمكن من خلالها أن يساهم الزملاء والإدارة في الصحة النفسية للموظفين والمتطوعين.
- كيفية قيام كل شخص بالرعاية الذاتية ومنع الإحترق الوظيفي.

### الضغط النفسي لدى المتطوعين والموظفين

يتضمن الدور التقليدي البطولي لموظفي ومتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر أن الناس يتوقعون منهم أن يؤثروا الآخرين على أنفسهم، وأنهم لا يتعبون، وأنهم فوق مستوى البشر بشكل أو بآخر. لذلك كثيراً ما يغادر هؤلاء أعمالهم شاعرين بأنهم لم يقدموا ما فيه الكفاية. إلا أن الاحتياجات التي يواجهونها قد تكون هائلة، وتتجاوز إلى حد ما قدرتهم على تقديم المساعدة. وقد تؤثر على الموظف القصص المؤلمة التي يسمعها من الناجين من



### ظروف العمل الصعبة

لقد تم اختيار ماثيو لقيادة فريق عمل للقيام بأعمال إنشائية في مدارس وعيادات صحية. وبعد أن ثار إعصارٌ في المنطقة، أصبح الجو حاراً ورطباً، ونام الجميع معاً في خيم كبيرة. وقد قرر مدير ماثيو وجوب إطفاء مكيف الهواء في الليل من أجل توفير الطاقة؛ فنام ماثيو متضايقاً جداً، حيث كان معتاداً على النوم لوحده في جو أبرد. بعد عدة أسابيع، وجد ماثيو نفسه يصرخ على عماله حتى وإن بدرت منهم أخطاء صغيرة، بعد أن كان معروفاً بهدوئه وطبعه اللطيف.



### أسباب الضغط النفسي لدى الموظفين والمتطوعين

على نقيض ما يعتقد كثير من الناس، فإن أسباب الضغط النفسي لدى الموظفين والمتطوعين ليست في الغالب نتيجة ما يواجهونه من تجارب قاسية أو شديدة بحد ذاتها؛ فكثيراً ما يقدر المساعدون أهمية مهامهم، وبذلك يكونون قادرين على التكيف مع الأوضاع التي يتعرضون لها. وبدلاً من ذلك، كثيراً ما تكون ردود الأفعال المجهدة لديهم ناتجة عن ظروف العمل والترتيبات التنظيمية التي يخضعون لها.

تشمل ظروف العمل المسببة للضغط النفسي ما يلي: وصف وظيفي غير واضح أو غير موجود أصلاً، ضعف في الإعداد وتوفير المعلومات المسبقة، الافتقار إلى حدود العمل. فإذا كان الإشراف غير متسق أو غير مناسب، أو إذا شعر الموظف أو المتطوع بأنه غير مدعوم في مكان عمله، فإن ذلك سيضيف إلى الضغط النفسي الذي يشعر به. كذلك، غالباً ما يكون الموظفون أو المتضررون أنفسهم متأثرين شخصياً بالحالة التي يتعاملون معها، إذ قد يكون الموظف أو المتطوع قد فقد أحد أقربائه أو قد تكون بعض ممتلكاته قد تم لحق بها الدمار.

يمكن أن يحدث الضغط النفسي كذلك بسبب ظروف العمل القاسية المتعلقة بطبيعة الحدث، كالمهام الصعبة والمرهقة والخطرة جسدياً. فإذا أصبح مقدمو المساعدة جزءاً من أزمة جماعية، أو إذا واجهوا معضلات أخلاقية؛ فإن ذلك سيؤدي أيضاً إلى إصابتهم بالضغط النفسي. وإذا بقيت ظروف العمل كما هي، وتعرض المتطوعون أو الموظفون لأوضاع كارثية لفترة طويلة في الوقت الذي يكونون فيه بعيداً عن بيوتهم أو عائلاتهم، فإنه ستكون هناك صعوبة أكثر في التعامل مع هذا الضغط النفسي. وقد يبدأ المتطوع أو الموظف - في بعض الحالات - بالشعور بعدم كفاءته في أداء مهامه.



الرأس المتكررة، أو آلام المعدة، أو صعوبات في النوم. وقد ينسى مقدمو المساعدة الاعتناء بأنفسهم كالسابق.

أما التغييرات السلوكية عندهم فقد تشمل: زيادة استهلاك الكحول أو التدخين أو تعاطي المخدرات، والقيام بتصرفات طائشة، وتجاهل حاجاتهم الشخصية والجسدية والوقائية. وقد تدل الصعوبات في التحكم بالغضب والإحباط والمزاج العصبي على هذا النوع من الضغط النفسي أيضاً، بالإضافة إلى الانقطاع عن مصاحبة الناس، واختلاف سلوكهم تجاه زملائهم والمشرفين. ويوجد بعض الأشخاص صعوبة في رفض ما لا يرغبون القيام به، أو أنهم قد يواجهون مشاكل في الحفاظ على حدودهم الشخصية، بينما يواجه آخرون صعوبات في التركيز وتراجع في كفاءتهم في العمل.

قد يعني التغيير في شخصية مقدم المساعدة اعتقاده بأنه: «ليس كفؤاً» بما يكفي لتقديم المساعدة، بحيث يتخذ موقفاً سلبياً تجاه عمله: «لا أحب العمل هنا»، «لا أحد يقدر ما أقوم به»، أو أن يفقد الاهتمام والشعور بالآخرين: «لا أكره إن كان هؤلاء الأطفال جائعين». كما قد تكون المشاعر المتواصلة من الحزن أو الإحباط إحدى علامات الإحترق الوظيفي.

قد يشعر الشخص المتضرر بأنه «الشخص الذي يحافظ على تماسك المشروع بأكمله»، أو أنه «الوحيد الذي يعرف ما الذي يحدث». وقد يدور في حلقة سلبية بحيث يعمل حتى وقتاً أطول مما يجب، وينسى احتياجاته الخاصة للراحة والاستجمام. وفي مرحلة معينة لا تبقى لديه أية طاقة للعمل، وبالتالي أية قدرة لتقديم الدعم للآخرين.

غالباً ما يكون الشخص المتضرر آخر من يدرك بما يدور حوله؛ من هنا تأتي أهمية فهم فريق العمل بأكمله لأسباب الضغط النفسي والإحترق الوظيفي، وبأن يكونوا قادرين على تمييز علاماته في مراحل مبكرة.

إذا تركت عوامل الضغط النفسي دون التصدي لها، فمن المحتمل أن تؤثر على رفاة الموظفين والمتطوعين وعلى كفاءتهم في العمل.

## علامات الإحترق الوظيفي

إن مقدمي المساعدة معرضون للإحترق الوظيفي على وجه الخصوص، وقد تساعدهم المعرفة به على تمييز ما قد تظهر عليهم أو على غيرهم من علاماته في مراحل مبكرة.

يرتبط الإحترق الوظيفي بالتوقعات الاعتيادية في الميدان، والتي تشكل لدى المستفيدين ومقدمي المساعدة على حد سواء، بأن مقدمي المساعدة ينبغي أن يحرموا أنفسهم ويؤثروا الغير على أنفسهم، وأن لا يكلوا في بذل جهودهم. فهذه التوقعات غير واقعية بالطبع، ومن السهل أن تسبب لهم ضغطاً نفسياً. ومن جهة أخرى، يتضمن الإحترق الوظيفي سيادة عاملي الضغط النفسي: بأنه عادة ما يكون مقدمو المساعدة مرهقين جداً وأنهم لم يعودوا قادرين على إقصاء أنفسهم عن الأوضاع التي يتعاملون معها؛ وبأن عملية تأهيلهم قد تستغرق وقتاً طويلاً.

تتضمن العلامات التحذيرية للإحترق الوظيفي تغيرات جسدية أو سلوكية، أو تغيرات في شخصية الفرد. قد تكون العلامات الجسدية: الشعور المزمن بالإرهاق، أو آلام



## الإحترق الوظيفي (Burnout)

هي حالة انفعالية نتيجة التعرض للضغط النفسي لفترة طويلة، وتتنصف بالإرهاق العاطفي المزمن، وباستنفاد الطاقة، وفقدان الحماس والحماس للعمل، مع تراجع الكفاءة فيه، وشعور متناقض نحو الأداء الشخصي، بالإضافة إلى التشاؤم والاستخفاف بالأمر.



### دعم الأقران

لوحظ أن أحد الموظفين يعمل لساعات متأخرة، وينقطع عن التواصل الاجتماعي، وبأنه أصبح مزاجياً بشكل مفاجئ، وينزعج كثيراً عند إخبار زملاؤه له بأنه يعمل لساعات طويلة. يخبر زملاؤه مسؤول فريقهم عن قلقهم بشأنه، والذي قام عندئذ بتقييم عبء العمل الذي يتحمله الموظف، والظروف الأخرى التي قد تسبب له الضغط النفسي. ويستفسر مسؤول الفريق عن شعور الموظف الآن حول حادثة خطيرة أقلقته قبل ثلاثة أشهر، ويتحرى فيما إذا كانت لا تزال تسبب له القلق والذكريات المؤلمة. كما يدعو مسؤول الفريق زملاء المهتمين للمشاركة بملاحظاتهم مباشرة معه بأسلوب شخصي وإيجابي.

يدرك الموظف في النهاية أنه كان يصارع مشاعر متعلقة بالحادثة السابقة. ويقرر التحدث مع زملائه حول ما حدث، وأن يحاول العمل لفترات أقل في المساء. فيبدأ تدريجياً بالشعور بالتحسن



### رعاية المتطوعين والموظفين

يجب على جميع المتطوعين والموظفين والمدراء والمنظمة بأكملها إدراك محدودية القدرات الشخصية والعملية واحترامها. ولتجنب إصابة المتطوعين والموظفين بالإحترق الوظيفي فإنه يتعين أن يتحمل كل فرد منهم مسؤوليته في التعامل مع غيره بالعطف والاحترام.

يمكن دعم الموظفين والمتطوعين من خلال عدة نقاط هامة، وذلك لتقليل احتمالية تطور المشاكل المتعلقة بالضغط النفسي لديهم. ويتضمن التدخل الأساسي توفر معلومات جيدة وقوية حول المهام التي بين أيديهم، وحول الضغط النفسي والتكيف مع ردود الفعل العاطفية تجاه الحالات الصعبة، بحيث تهيئ مثل هذه المعلومات مقدمي المساعدة لاستكشاف ردود أفعالهم الخاصة، وتقديم خيارات للرعاية الذاتية لهم ودعم الأقران. فمقدمو المساعدة يحتاجون إلى تقدير الآخرين لهم ولأعمالهم. يطلق على مثل هذا الدعم: «رعاية مقدمي الرعاية».

كثيراً ما تكون احتياجات المتطوعين والموظفين شبيهة باحتياجات هؤلاء الذين يتلقون دعمهم. ويعد توفير البيئة الداعمة أحد العوامل الأساسية التي تقلل من الضغط النفسي الذي يمكن تحقيقه من خلال:

- تقديم توجيه ودعم سهل المنال من قبل المدراء والأقران.
- خلق ثقافة تنظيمية يستطيع الأشخاص من خلالها التحدث بحرية ومشاركة مشاكلهم دون الخوف من العواقب.
- ترتيب لقاءات منتظمة تجمع بين جميع الموظفين و/أو المتطوعين وتعزز روح الفريق لديهم.
- احترام مبدأ السرية؛ بحيث يشعر الأشخاص بالأمان للتحدث عن الضغط النفسي وطلب المساعدة بشأنه.

على المشرفين كذلك تقديم الدعم العاطفي للمتطوعين والموظفين ضمن فريقهم. وبعبارة أخرى، يتوقع من المشرفين رعاية المتطوعين والموظفين، وحمايتهم باعتبارهم موارد بشرية، وتحديد مدى التوسع في تلك الموارد.

تظهر أهمية ذلك على وجه الخصوص في برامج الدعم النفسي-الاجتماعي؛ حيث يلعب المشرفون دوراً هاماً في تقديم شخص يستطيع مقدمو المساعدة استدعاه للحصول على توجيه إضافي في عمله، أو فيما يتعلق بالمشاكل التي قد يواجهها على المستوى الشخصي. ومن المعروف أنه غالباً ما يتم تطبيق هذا النموذج بطريقة غير رسمية ضمن سياق عمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وتعتبر المجموعات الداعمة من البدائل المرجوة حيث يتمكن من خلالها المتطوعون والموظفون من مشاركة الآخرين معارفهم وآرائهم وتجاربهم لمنفعة بعضهم البعض.

### دعم الأقران

يقصد بدعم الأقران تقديم المساعدة لشخص ما بنفس مستوى الشخص الداعم. وتعتبر مبادؤه بشكل عام نفس مبادئ الإسعافات الأولية النفسية والاتصال الداعم.

وهناك دليل على أن الطريقة الفعالة الداعمة للحالات المجهد تيسر نجاح عملية التكيف. فالسماح لشخص ما بالتحدث حول ردود أفعاله ومشاعره سيسر من تكيفه، وسيساعده على التعامل مع الوضع المجهد. وكما يوحي اسمه؛ فإن مقدم الدعم للأقران يقوم بذلك دون أن يصبح مرشداً للشخص المتضرر، وتكون المساعدة التي يقدمها قصيرة الأمد، ولا تكون بديلة للمساعدة المتخصصة.

- خلق ثقافة عمل على قاعدة الاجتماع معاً بعد أية حادثة حرجة، كنظام دعم الأنداد مثلاً.
- التأكد من أداء العمل ضمن مجموعات ثنائية.

إن لمشاطرة تجارب العمل مع الزملاء أثراً بناءً على الفريق وهو يساعد في منع حدوث المشاكل النفسية عندهم. بينما ستؤدي ردود الفعل التي لا يتم الانتباه إليها ومعالجتها إلى حدوث ضغط نفسي متزايد قد يتحول تدريجياً إلى أزمة. وستقلل مشاطرة الآخرين الصعوبات من سوء فهم الأحداث والتفسيرات الخاطئة لها. بحيث أن البيئة التي يتم فيها تشجيع التحدث عن ردود الفعل العاطفية والقدرات المحدودة بشكل فعال سوف تضمن كفاءة وفعالية الأعمال التي يتم إنجازها، وراحة المتطوعين والموظفين فيها.

### الإحالة

قد تظهر على الموظفين والمتطوعين في كثير من الأحيان علامات ردود فعل لضغط نفسي خطير، أو غير ذلك من المشاكل الصحية الذهنية. لذلك يجب أن يكون لكل برنامج آلية لإحالة الأفراد الذين يحتاجون إلى الدعم المتخصص ضمن الجمعية الوطنية. فغذا لم تكن هناك مصادر كافية ضمنها؛ فمن الممكن عقد اتفاقيات مع مؤسسات محلية تقدم الرعاية الصحية، أو مع منظمات محلية غير حكومية. وبإمكان مدير أو المشرف عليك أن يشاطرك المعلومات حول الوضع الخاص بجمعيتك الوطنية. (انظر إلى إرشادات الإحالة الواردة في الوحدة التدريبية 2).

### الإشراف الداعم

يكمن الدور التقليدي للمشرفين في مراقبة أداء المتطوعين والموظفين ضمن الجهد الواجب والموصول، والحفاظ على نوعية عملهم ضمن المعايير الإدارية الموضوعية. ويجب

راغباً في الحديث؛ فمجرد بقائك إلى جانب المتضرر قد يساعده.

**قم بإدارة الموقف وتحديد مواقع الموارد** كخطوة أولى - إذا لزم الأمر - ساعد في إيجاد مكان هادئ للشخص المتضرر وقم بحمايته من المتفرجين أو الصحفيين، ومن المشاهد أو الأصوات المجهدة. قم قدر الإمكان بتحديد الوسائل المناسبة للمساعدة، كالطبيب مثلاً - للاهتمام بإصاباته الجسدية - أو أفراد عائلته أو أصدقائه.

**قدّم المعلومات** إن من أهم الطرق لاكتساب الشخص المتضرر سيطرة شخصية على الحالة التي يعاني منها هي حصوله على معلومات عنها، مما يسمح له بتدبر الحدث بطريقة أفضل. لذلك فإنه يتعين أن تكون أية معلومات تقدمها له دقيقة وموضوعية.

**ساعد المتضرر** على فرض سيطرته الشخصية على حالته فبالإضافة إلى تزويد الشخص المتضرر بالمعلومات، احرص على أن تعامله كزميل لك، لا كمرضى أو ضحية؛ استمع له، وساعده في اتخاذ القرارات، ولا تصدر أحكاماً جزافية عليه، واسمح له بالتعبير عن مشاعره.

**شجّع المتضرر** عندما يتعرض بعض الأشخاص للضغط النفسي، فإن من الممكن أن يتأثر تقديرهم الذاتي كذلك، فيميلون إلى استخدام تفسيرات تنم عن الشعور بالذنب وتأنيب الذات، لأنها الأنسب التي تتفق مع نظرتهم للأوضاع التي يمرون بها. لذا فمن المهم تشجيع التفسيرات الأخرى للأمور بنظرة أكثر إيجابية، خاصة عندما يكون شعورهم بالذنب في غير محله. وأفضل طريقة للقيام بذلك هي تشجيع التفسيرات والأفكار البديلة، بدلاً من محاولة مناقشة وجهات النظر تلك.

**حافظ على السرية** تعد السرية حجر الأساس لعملية دعم الأقران، ويؤدي انهيار السرية إلى الشك في تماسك عمل الفريق بأكمله. فقد يتلقى الداعم أسئلة من قبل

F

### العناصر الأساسية لدعم الأقران

الاهتمام، التقمص الوجداني، الاحترام، الثقة  
الإصغاء التفاعلي / الاتصال الفعال  
الأدوار الواضحة  
العمل بروح الفريق، التعاون، حل المشاكل  
مناقشة تجارب العمل

إن أفضلية هذا النوع من الدعم تكمن في أنه يأتي من قبل شخص ملم بالوضع ويستطيع تقديم المساعدة بشكل سريع. فقد يحتاج الأشخاص المجهدون إلى مساعدة قصيرة الأمد فقط لمنع ظهور مشاكل أخرى لديهم. كما يساعد دعم الأنداد في تطوير مهارات التكيف لدى الأشخاص المتضررين. وقد قامت العديد من المنظمات التي تعمل في ظل الأزمات بتطوير أو البدء بتطوير برامج دعم للموظفين والمتطوعين بناء على دعم الأنداد.

إننا جميعاً بحاجة إلى تقديم مثل هذا النوع من الدعم أثناء عملنا في مجال الدعم النفسي-الاجتماعي، وليس هذا بالأمر الصعب على المستوى غير الرسمي. وتسعى هذه الدورة التدريبية إلى تعليم دعم الأقران على المستوى غير الرسمي فقط حيث يغطي التعليم الإسعافات الأولية النفسية ومهارات الإصغاء التفاعلي.

### إرشادات حول تقديم دعم الأقران

#### غير الرسمي في الأزمة

**كن متواجداً** عندما تطلب منك المساعدة، ابذل أقصى جهدك لتكون متواجداً لها. فعادة ما يقدر الأشخاص الذين مروا بجائحة مجهدة مساعدتك لهم، لكن دون تطفل. فقد يكون مجرد تواجدك للحديث مع الشخص المتضرر هو كل ما يحتاجه ذلك الشخص. وإن لم يكن

## F

### تنظيم جماعة لدعم الأقران

من المستحسن أن يخضع المقدمون لهذا النوع من الدعم للتدريب حتى يكونوا قادرين على تولي دعم الأقران بشكل رسمي. ومن جهة أخرى، يمكن تتبع الخطوات التالية في المواقع التي لا تتوفر فيها خيارات أخرى للدعم:

- استدع أعضاء الجماعة للاجتماع: أكد على حضور الجميع، وبأن أهميته لا تقل عن أهمية أدائهم العمل بشكل جيد
- عين شخصاً ليقوم بمهمة الميسر: قائد الفريق أو أي شخص آخر يلائمه ذلك.
- ابدأ الاجتماع من خلال تعريف الميسر الهدف منه - «لمشاهدة التجارب مع الآخرين، واكتشاف جوانب الحاجة إلى الدعم». واجعل الأعضاء يقترحون مواضيع للنقاش.
- يجب أن يحصل كل شخص على فرصة تقديم معلومات بناء على تجربته الخاصة، وطلب معلومات حول مواضيع محددة.
- يجب أن يدوم الاجتماع لساعة تقريباً.
- يمكن عقد الاجتماعات المنتظمة بشكل أسبوعي، أو بشكل يومي في الظروف الملحة.

زملائه المهتمين أو غيرهم من المتطوعين، لذا فإنه يتعين عليه التعامل معها بحذر، وأن يقترح عليهم التحدث مع الشخص المتضرر مباشرة.

**تابع الحالة** إن من المهم في بعض الحالات قيام الداعم بمتابعتها، ويمكنه عمل ذلك شخصياً أو من خلال الهاتف. بحيث يجب أن تكون هذه المتابعة متأنية ولا تتسم بالتطفل.

### دعم الأقران الرسمي في المجموعات

يمكن تقديم دعم الأقران بطريقة أكثر رسمية من خلال تشكيل جماعة، يتم فيها مناقشة حادثة قريبة مر بها جميع أفرادها، أو الحديث عن وضع مشترك بينهم. وتكمن إيجابيات هذه الطريقة في أن المشاركين يكتسبون فهماً عاماً للوضع أو الحادثة التي مروا بها، ويظهر اهتمام المنظمة بهم، كما يمكن من خلالها تحديد الأفراد الذين يحتاجون إلى دعم أكبر.

### الرعاية الذاتية

إن الرعاية الإدارية ودعم الأقران عاملان هامان لترويج الراحة النفسية-الاجتماعية للموظفين والمتطوعين. ومن جهة أخرى، توجد هناك أمور يستطيع مقدمو المساعدة الذين يعملون في الظروف الصعبة القيام بها من أجل أنفسهم.

إن الرعاية الذاتية مهمة من جانبيين: إنها تقوم على تهيئة الموظفين والمتطوعين لمساعدة الآخرين بفاعلية، وتمكن المساعدين من مواصلة ذلك النهج. ولقد تم تحديد عدد من آليات المساعدة الذاتية إلا أنه من المهم التذكير بأن بعض ردود الفعل تكون طبيعية ولا يمكن تجنبها:

- من المفيد التعبير حتى عن المشاعر المخيفة والغريبة.
- قم بملاحظة توترك، حاول الاسترخاء بشكل واعٍ، أبطئ من تنفسك وقم بارخاء عضلاتك.



- حاول أن تأخذ قسطاً كافياً من النوم والراحة.
  - لدى تعرضك لحادثة خطيرة، قد يكون من الجيد التحدث عنها مع شخص ما، وأن تصف له أفكارك ومشاعرك الناتجة عنها. يساعد في معالجة التجارب المؤلمة.
  - من المفيد كذلك الاستماع لما يقوله ويعتقده الآخرون حول الحادثة. إذ أنها أثرت فيهم أيضاً، وقد يشاركونك بآراء مفيدة.
- يحتاج مقدمو المساعدة إلى الاعتناء بأنفسهم بالإضافة إلى اعتنائهم بغيرهم: قم بتناول الطعام جيداً، وقلل من استهلاك الكحول والتبغ، ومارس التمارين الرياضية لتخفيف التوتر عندك.



### أخذ فترة للراحة

عملت هورتس ضمن عمليات الإغاثة في حالات الطوارئ: «بعد عشر سنوات من العمل شعرت بأنني قد بدأت أستجيب ببطء تجاه حالات هامة تتطلب اتخاذاً سريعاً للقرارات»، تقول: «شعرت بأنني أتحرك ببطء. أتذكر تساؤلي فيما إذا كان ذلك هو ما يعنيه الإحتراق الوظيفي؛ لكنني لم أود معرفة الجواب، فمنحت نفسي قسطاً من الراحة. لقد شاهدت زملاء لي قد انهاروا واستنزفوا، وسيحتاجون إلى سنة أو اثنتين لإعادة تأهيلهم من جديد».



## F

**الرعاية الذاتية**

قم بالاعتناء بجسمك وعقلك  
احصل على قدر كافٍ من الراحة والنوم  
تمرّن على طرق تخفيف الضغط النفسي مثل التأمل  
أو الاسترخاء  
تناول الطعام بشكل جيد ومنتظم  
قم بالتمارين الرياضية، تمرّن على اليوغا أو أية  
تمارين جسمانية أخرى تستمتع بها  
تواصل مع أحبائك  
تحدث مع زملائك عن تجاربك ومشاعرك  
العب أو قم بأي عمل للتسلية

وتعد النشاطات الإبداعية نوعاً من الرعاية الذاتية: ارسم، ولون، واكتب، واعزف الموسيقى. ابحث عن أي متنفس صحي. فأحياناً يكون من الأسهل أن تعبر عن مشاعرك من خلال العمل لا من خلال القول.

إذا كان الشخص يعاني من صعوبات في النوم أو الشعور بالقلق؛ فمن المفيد الحديث عن ذلك مع شخص يمكن الوثوق فيه. كما قد يساعد تجنب تناول الكافيين قبل الذهاب للنوم، أو الاستلقاء على السرير في وقت أبكر من المعتاد للمطالعة، على تخطي ذلك.

سيكون من الصعب بعد المرور بوضع حرج التركيز على الواجبات التي تتطلب الوقت والجهد، لذلك استمر بالقيام بالمهام الروتينية بدلاً من ذلك. وأعلم الأنداد والمشرفين عن حالتك، وتذكر بأن معالجة ما قد حدث سوف يستغرق بعض الوقت. تجنب التوقعات الكبيرة التي قد تؤدي فقط إلى خيبة الأمل والنزاعات. لا تقم بالتطبيب الذاتي، واتمس الاستشارة المتخصصة إذا استمرت لديك ردود فعل يصعب التعامل معها بعد عدة أسابيع من وقوع الحادثة.





# مسرد بالمصطلحات وقراءات إضافية مقترحة

## مسرد بالمصطلحات

مزمنًا، ينبغي أن تخف وتيرة استراتيجيات التجنب تدريجياً على مدى الأشهر الستة الأولى.

### فجيرة الفقدان Bereavement

رد الفعل العاطفي على فقدان شخص آخر ذي قيمة. يعتبر الاكتئاب ذو الصلة بالفجيرة أمراً اعتيادياً في حالة مثل هذه الخسارة ويقترن عادة بضعف الشهية للطعام والأرق والشعور بانعدام القيمة الشخصية.

### العودة إلى الأوضاع السليمة Bounce Back

العودة إلى الطرق السليمة في أداء الوظائف المطلوبة.

### احتراق وظيفي Burnout

حالة عاطفية ناجمة عن الضغط النفسي طويل المدى، تتصف بالإرهاق العاطفي المزمن، استنزاف الطاقة، اختلال الحماسة والدوافع للعمل، تناقص الكفاية في العمل، تضائل الشعور بالإنجاز الشخصي، والتشاؤم واليأس من تحسن الأحوال.

### مجتمع Community

في التعريف الأكثر شيوعاً، يوصف المجتمع المحلي بأنه مجموعة من الناس الذين يقيمون معاً في بلدة أو قرية ما، أو في وحدة أصغر. لكن يمكن تعريف المجتمع المحلي كذلك على أنه أية مجموعة من الناس يتفاعلون معاً ويتشاطرون أشياء معينة بصفتهم مجموعة — مثلاً: الذين ينتمون إلى جماعة عرقية معينة، أو يترددون على مكان عبادة واحد، أو يعملون كمزارعين أو كمتطوعين في نفس المنظمة.

### نشاطات قائمة على المجتمع المحلي (نشاطات مجتمعية) Community-Based Activities

نشاطات مرتبطة بحياة المجتمع المحلي وتبادر بها أحياناً مجموعات من خارج المجتمع المحلي. تطوّر هذه النشاطات على مشاركة أعضاء المجتمع المحلي مستخدمين معارف المجتمع المحلي وقيمه وممارساته القائمة.

### التكيف Coping

عملية التلاؤم مع وضع حياتي جديد — إدارة الظروف الصعبة، بذل الجهد لحل المشكلات، أو السعي إلى تخفيف الضغط النفسي أو النزاع إلى حد ما الأدنى أو تخفيفهما أو احتمالهما. يتجلى السلوك الصحي للتكيف في مد يد العون للآخرين والعمل بفعالية من أجل إيجاد حل لمشكلة الضغط النفسي أو القضاء على مصدره.

أما السلوك غير الصحي في التكيف، فيشمل تجاهل تهديد ما أو إنكار آثاره، تجنب مصدر الضغط النفسي، التوجه نحو الانعزال، نقل الإحباط إلى الآخرين، التداوي ذاتياً، والتعرض لمخاطر أمنية وصحية أخرى من أجل التمكن من أداء الوظائف المطلوبة بطريقة طبيعية.

يرجى ملاحظة أن التعريفات المذكورة أدناه تنطبق على هذه الرزمة التدريبية وفي سياق الدعم النفسي-الاجتماعي ولا يجوز، بالضرورة، اعتبارها صالحة للتطبيق بصورة عمومية.

### الإصغاء التفاعلي Active Listening

لا يقتصر الإصغاء بطريقة تفاعلية على إبداء الاهتمام بما يقال، بل إنه يدور حول إيصال فهم لما يعنيه المتكلم. ويتم ذلك، على حد سواء، بطرق غير لفظية (مثلاً: الحضور، هز الرأس، أو التوكيد) أو بطرق لفظية (مثلاً: من خلال التفوه بكلمات، «نعم»، «صحيح»، أرجو أن تستمر»، «أرجو أن أسمع المزيد حول ذلك»). كما أن استخدام نفس المصطلحات والكلمات التي يستخدمها المتكلم ستنتقل إليه رسالة تقيد بفهم ومتابعة ما يقوله.

### مناصرة (استقطاب الدعم) Advocacy

الدعم الفعال لفكرة ما أو قضية ما، وعلى وجه الخصوص في هذا السياق، التحدث بنشاط دعماً لشخص ما أو جماعة ما.

### قلق Anxiety

حالة عاطفية غامضة ومحنة تتسم بالكرب، أو تعب البال، أو تهيج الأعصاب عموماً، وفي بعض الأحيان الذعر، خاصة عند مواجهة ما يذكر بأزمة. كما يتضمن هذا المصطلح انشغال البال حول فقدان السيطرة أو عدم القدرة على التكيف مع الأوضاع، والمخاوف بأن الوضع قد يتكرر. ومن الأمور العادية بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من القلق، أن يكونوا متأهبين باستمرار وأن يشعروا بالارتياح والفرح عند سماعهم لأصوات عالية أو عندما تحدث أمامهم تحركات فجائية، الخ.

### استراتيجيات المواجهة Approach Strategies

عندما يحاول شخص متأثر بأزمة أن يجد معنى أو تفسيراً للوضع ويسعى للحصول على دعم ويتخذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلات.

### استراتيجيات التجنب (التحاشي)

#### Avoidance Strategies

قد يأخذ ذلك منحى التجنب العقلي للأفكار والذكريات ذات الصلة بالحالة، أو التجنب السلوكي للنشاطات والأوضاع الناجمة عن ذكريات مكثرة. وينتشر التجنب على نطاق واسع في المراحل المبكرة جداً بعد التعرض لحالة متأزمة. وقد يكون القليل من التجنب مفيداً في مساعدة الناس على التكيف مع الأوضاع والتوصل تدريجياً إلى تفهم ما حصل. مع ذلك، إذا استمر التجنب لمدة أسابيع، أو حتى لعدة أشهر، فقد يؤدي إلى مشكلات أخرى ويحول دون تفهم الحالة. وإذا أردنا للوضع أن لا يصبح

القدرات المحلية، مما يقتضي طلب مساعدة خارجية على الصعيد الوطني أو الدولي. مع أن الطبيعة غالباً ما تكون هي المسببة في وقوع الكوارث، إلا أن مصادرها قد يكون الإنسان نفسه. تشمل مسببات الكوارث: الحروب والاضطرابات المدنية التي تدمر الأوطان وتشرذم الناس. ومن الأسباب المحتملة الأخرى: انهيار المباني، الرياح الشديدة المصحوبة بالثلوج، موجات القحط والجفاف، الأوبئة، الزلازل، الانفجارات، الحرائق، الفيضانات، المواد الخطرة، أو حوادث النقل (مثل، تسرب المواد الكيماوية)، الزوايح، الحوادث النووية، أو الأعاصير.

### انفصال Dissociation

هي عملية تصبح فيها الأفكار وردود الفعل والعواطف منفصلة عن بقية الشخصية، ويبدو المتأثرون بهذه الحالة وكأنهم لا يدركون ما يحدث لهم ومن حولهم.

### حالة طوارئ Emergency

هي حادث مفاجئ وغير متوقع يستدعي اتخاذ إجراءات فورية لتخفيف آثاره العكسية.

### إساءة عاطفية Emotional Abuse

اعتداء مستمر على التقدير الذاتي لشخص آخر، سلوك مدمر نفسياً يقوم به شخص في موقع قوة أو مسؤولية أو ثقة برفض أو تجاهل شخص آخر، أي رفض الإقرار بوجوده أو الاستماع إليه أو دعمه. كما يمكن أن تتلوي على الحط من مقام الشخص الآخر عن طريق الإهانات، الانتقاد، الاستهزاء، التقليد والتسمية بأسماء قبيحة، أو عزل الشخص الآخر عن الآخرين.

### تفهم وجداني Empathy

قدرة الفرد على أن يضع نفسه في مكان فرد آخر وفهم وضعيته وعواطفه ودوافعه.

### التمكين Empowerment

امتلاك السيطرة على القرارات التي تحدث وفقاً على حياة الفرد، بصفته فرداً أو أحد أفراد مجموعة. ويتم تحقيق ذلك بصورة رئيسية من خلال الإقرار بفضل الآخرين وإقامة الهياكل التي تسمح للناس بالمشاركة في نشاطات المجتمع المحلي. إن المشاركة، سواء أكانت في النشاطات اليومية أم في النشاطات الترفيهية أو التثقيفية، تساعد في ترويج الرفاهية النفسية للناس وتمكنهم بحيث يكون بمقدورهم استعادة شعور السيطرة على بعض مناحي الحياة لديهم، أي الشعور بالانتماء وبأن الفرد مفيد.

### إرشاد Counselling

هي علاقة يقوم المساعد بموجيها بمساعدة الشخص المتأثر وإرشاده في حل أو فهم مشكلته/مشاكله بصورة أفضل. ولا يتضمن الإرشاد طريقة التعامل أو المعالجة - بل إنه يشير فقط إلى تيسير حل المشاكل وإيجاد طرق جديدة للتكيف مع الأوضاع الصعبة.

### أزمة Crisis

تعني أي توقف فجائي في مسرى الأحداث الطبيعي في حياة الفرد أو المجتمع، مما يجعل من الضروري إعادة تقييم أساليب العمل والتفكير، كما تعني الشعور العام بفقدان الأسس الاعتيادية لنشاطات الحياة اليومية. مثلاً: غالباً ما يمر شخص ما بأزمة عندما تحدث تغيرات فجائية تختلف عما هو معتاد، مثل موت شخص آخر له شأن بالنسبة لهذا الشخص، أو فقدان وظيفته أو حدوث خلل في صحته.

### وضع متأزم Crisis Event

هي حدث مفاجئ وشديد خارج نطاق الخبرات العادية وله وقع يسبب ما يكفي من الضغط النفسي لاكتساح مهارات التكيف، الفعالة عادة، لدى الفرد أو المجموعة. تكون الأزمات بطبيعة الحال أحداثاً مفاجئة وشديدة تقع عادة خارج نطاق ما يمر به الإنسان من تجارب اعتيادية، مثل الحوادث المدمرة، الأمراض الخطيرة، أعمال العنف، الانتحار، الكوارث الطبيعية، الكوارث التي هي من صنع الإنسان (مثل الحروب، التفجيرات، وتسرب الغاز)، والأوبئة.

### إنكار Denial

هو آلية دفاعية تجعل الفرد يحرم نفسه أو ينكر عليها المشاعر، الرغبات والأمنيات، الاحتياجات، والأفكار من أجل تجنب القلق.

### اكتئاب Depression

الاكتئاب، عموماً، هو حالة نفسية تتملك الإنسان وتتسم بالشعور بالقصور، العجز، السلبية، التشاؤم، الحزن المزمن، غير ذلك من الأعراض ذات الصلة. غالباً ما يرتبط هذا الوضع بخسارة شديدة، وهي ردة فعل طبيعية إذا ظهرت لفترة زمنية قصيرة، لكن ينبغي العمل على تخفيفها تدريجياً بمرور الأسابيع والأشهر. حتى لا تتطور إلى درجة تصبح فيها اختلالاً.

### كارثة Disaster

هي حدث غير متوقع، وغالباً ما يكون مفاجئاً، يتسبب في أضرار وأضرار واسعة ودمار كبير ومعاناة إنسانية. ومن شأن الكوارث أنها تكتسح



أو يهدد بإيذائه، مثلاً من خلال الضرب، الزعزعة، الحرق، الصفع، أو الركل.

### كرب ما بعد الصدمة

#### Post traumatic Stress Disorder

ردة فعل قد تتطور في إصابات الحوادث التي تسبب كرباً نفسياً، مثل الكوارث الطبيعية، النزاعات المسلحة، الاعتداءات الجسدية، الاغتصاب والإساءة الجنسية، أو الحوادث السيئة التي تنطوي على تهديد للحياة. وتشمل أعراضاً مثل استعادة الصدمة في الكوابيس، تكرر أفكار وصور الحادث، والخدر النفسي. ومن نتائجها أنها تقلل مشاركة المتضرر في العالم من حوله.

### عوامل وقائية

#### Protective Factors

هي عوامل تعطي الناس «غطاء» نفسياً، وبالتالي تخفف أرجحية العواقب النفسية التي قد تحدث عند مواجهة المصاعب أو المعاناة. ومن عوامل الوقاية الانتماء إلى عائلة حنونة أو مجتمع محلي يتسم بالحنو، المحافظة على التقاليد والثقافات، والتمتع بإيمان ديني قوي أو بعبقيرة سياسية، مما يشحن المتأثر بشعور الانتماء إلى شيء أكبر من ذاته. أما بالنسبة للأطفال، فتشمل عوامل الوقاية العلاقات العاطفية المستقرة مع البالغين والدعم الاجتماعي من داخل العائلة وخارجها.

### تثقيف نفسي

#### Psycho-Education

طريقة تعليمية تركز على تعزيز قدرة الناس على إدارة نشاطات الحياة اليومية، وذلك بهدف تمكين المشاركين من خلال تزويدهم بالمعرفة والفهم بخصوص ردود فعلهم أو ردود فعل أفراد عائلاتهم التي تتولد لديهم جراء التعرض لأوضاع تسبب الكرب، وكذلك تمكينهم باليات التكيف، المهارات، الاختصاصات، الموارد، والفرص البديلة للتعامل مع المصاعب في حياة مليئة بالتحدي والضغط النفسي.

### الأخلاقيات

#### Ethics

يشمل هذا المصطلح السلوك الصحيح والحياة الجيدة وفق بعض المعايير الأخلاقية. وهو أوسع من المفهوم الشائع لتحليل الصواب والخطأ. ومن المناحي المركزية للسلوك الأخلاقي، «الحياة الجيدة»، أي الحياة التي تستحق العيش من أجلها، أو الحياة التي تبعث على الرضى.

### ضغط نفسي شديد

#### Extreme Stress

عندما يواجه أحدهم بإرهاق شديد أو مفاجئ، فقد يؤدي ذلك إلى مرور بحالة من الضغط النفسي الشديد. وقد تنتج أزمة عاطفية عن حادث ما، أو فقدان أحد أفراد الأسرة، أو النجاة من اعتداء أو شكل آخر من أشكال الحوادث.

### حزن

#### Grief

عملية طبيعية، ولكنها مؤلمة، المقصود منها هو تحرير الشخص المتأثر مما فقدته. والحزن أو الجزع هو عبارة عن شعور بألم شديد للغاية جراء فقدان عزيز وفراقه. ويمكن أن نقول أن الحزن هو إطالة للحب الذي يكنه الشخص المحزون تجاه الشخص المتوفى.

### تعب المساعد / المتطوع

#### Helper's Fatigue

العلامات التي تبدو على الموظف أو المتطوع عندما يشعر بأنه منهك عاطفياً.

### إهمال

#### Neglect

التقصير في تلبية الاحتياجات الأساسية للأطفال، مثل المأوى، الطعام المغذي، اللباس الملائم، التعليم، الرعاية الطبية، الراحة، البيئة الآمنة، التمارين، الإشراف، الحنو، والرعاية.

### اتصال غير لفظي

#### Non-Verbal Communication

جميع أشكال الاتصال الذي يتم بدون استخدام الكلمات، أي حركات الجسم، تعبيرات الوجه، والأصوات غير اللفظية مثل التتهافت والشهقات. وهي بطبيعتها محددة ثقافياً.

### دعم الأقران

#### Peer Support

تقديم المساعدة لشخص في نفس مستواك، وتشمل العناصر الأساسية لهذا الدعم: الاهتمام، التفهم الوجداني، الاحترام، الثقة، الاستماع الفعال والاتصال، الأدوار الواضحة، العمل بروح الفريق، التعاون، حل المشكلات، ومناقشة خبرات العمل.

### اعتداء جسدي

#### Physical Abuse

عندما يتسبب شخص في موقع القوة عن قصد في إيذاء شخص آخر

**الرفاه النفسي-الاجتماعي****Psychosocial Well-Being**

يصف الرفاه النفسي-الاجتماعي الأوضاع الإيجابية في حياة الفرد وهو يمر في مراحل الازدهار، وتتأثر بتفاعل عوامل نفسية واجتماعية.

**نفسي-جسدي Psychosomatic**

عندما يتم التعبير عن المشاكل النفسية-الاجتماعية من خلال المشاكل الجسدية أو الألم.

**التعافي Recovery**

عملية التوجه بعد أوقات صعبة نحو استعادة الرفاه النفسي-الاجتماعي.

**نكوص Regression**

الارتداد أو الرجوع إلى الخلف - أي عكس التقدم. يستخدم هذا المصطلح لشرح عودة الطفل إلى سلوك أكثر شيوماً لدى طفل أصغر منه عمراً، مثلاً عندما يبدأ طفل في عمر 12 سنة بمص إبهامه. كما أن النكوص أو التراجع يصف حالة البالغ، الذي يمر بحادث حرج، فيصبح عاجزاً مؤقتاً عن التفكير والسلوك كبالغ ويبدأ باتباع أنماط سلوك طفولية.

**القدرة على المواجهة Resilience**

قدرة الشخص على التكيف مع التحديات والمصاعب والتوصل إلى حالة توازن جديد والمحافظة عليها عندما تكون حالة التوازن السابقة قد تزعزعت. غالباً ما توصف بالقدرة على «الارتداد» أو «النهوض» مجدداً.

**تطبيب ذاتي Self-Medication**

استخدام مواد (مثل الكحول والمخدرات) في محاولة للتفريغ عن مشاكل أخرى، مثل القلق، الألم، الأرق، وغيرها من المشاكل.

**قلق الانفصال Separation Anxiety**

ردة فعل نفسية-اجتماعية يظهر الطفل من خلالها من درجة مفرطة من القلق عندما ينفصل عن والديه أو غيرهما من مقدمي الرعاية المهمين.

**اعتداء جنسي Sexual Abuse**

يحدث الاعتداء الجنسي عندما يستخدم طفل أكبر عمراً أو أقوى، أو مراهقاً أو بالغاً، شخصاً أصغر عمراً أو أقل قوة لأغراض جنسية. وفي مثل هذه الحالات، لا يستطيع الأطفال والشباب إبداء موافقتهم على فعل جنسي مع شخص بالغ لأنهم لا يمتلكون قوة متكافئة أو معرفة متكافئة مع المعتدي. ومن شأن الاعتداء الجنسي أنه يقوض الثقة ويسلب من الأطفال طفولتهم. وعندما يحقق الشخص البالغ الربح، اقتصادياً أو اجتماعياً، من الاعتداء، فإن ذلك يسمى «استغلال جنسي».

**نفسي Psychological**

شيء أصله عقلي - أي مبني على أساس دراسة الذهن البشري. وقد يصف خصائص حدث أو عملية أو ظاهرة تنشأ في ذهن الفرد أو تستهدف ذهنه.

**الإسعاف الأولي النفسي Psychological First Aid**

تتمثل الإسعافات الأولية النفسية في الدعم الإنساني الأساسي، إعطاء المعلومات العملية وإظهار التعاطف والاهتمام والاحترام والثقة تجاه الشخص المتأثر.

**نفسي-اجتماعي Psychosocial**

يشير هذا التعبير إلى العلاقة الديناميكية بين البعدين النفسي والاجتماعي للفرد، حيث يؤثر الواحد منهما على الآخر. يشمل البعد النفسي العمليات الداخلية والعاطفية والفكرية للفرد - أي وجدانه. أما البعد الاجتماعي، فيشمل علاقات الفرد مع الآخرين، الشبكات العائلية والمجتمعية، القيم الاجتماعية والممارسات الثقافية.

**الدعم النفسي-الاجتماعي****Psychosocial Support**

يشير الدعم النفسي-الاجتماعي إلى الأنشطة التي تتصدى للتعامل مع الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد. وتقوم نشاطات الاتحاد الدولي في مجال الدعم النفسي-الاجتماعي على أساس «سياسة الدعم النفسي-الاجتماعي (2003)، التي تنص على أن الدعم النفسي-الاجتماعي ينبغي أن يكون متكاملًا على حد سواء في عمليات الاستجابة الطارئة وفي البرامج التطويرية بعيدة المدى. وينبغي أن تسعى نشاطات الدعم النفسي-الاجتماعي إلى تيسير الاتصال وإعادة ترسيخ الدعم الاجتماعي في المجتمع المحلي، وفي الوقت ذاته دعم جهود الناس في الاستجابة بفعالية لوقوع الأحداث الحرجة.

**برنامج الدعم النفسي-الاجتماعي****Psychosocial Support Program= PSP**

يهدف البرنامج إلى تحسين الرفاه النفسية-الاجتماعية من خلال تقديم الخدمات للذين مروا بتجربة أحداث مريرة، ويستهدف المنطقة فيما بين ردادات الفعل العاطفية (الجوانب النفسية) والعلاقات فيما بين الناس (الجوانب الاجتماعية). ويتم في معظم الأحيان تقديم الدعم كجزء من نشاطات وبرامج أخرى، مثل البرامج الصحية. أما الخدمات، فتشمل التوعية بخصوص ردادات الفعل النفسية-الاجتماعية الناجمة عن الأزمات، تحسين مستويات التأهب للكوارث والاستجابة لها، ترويج قدرة الأفراد والمجتمعات المحلية على المواجهة، وتحسين المساعدات العاطفية المقدمة للموظفين والمتطوعين.

### الاستدامة Sustainability

من خصائص العملية أو الحالة التي يمكن الإبقاء عليها في مستوى معين إلى أجل غير محدد. ويمكن استخدام هذا المصطلح لوصف المدة الزمنية المتوقعة، والتي يمكن أن تستمر خلالها الأنظمة من صنع الإنسان في الإنتاج بطريقة مفيدة، أو المدة الزمنية التي يستطيع نظام ما خلالها أن يتعهد نفسه بنفسه.

### الصدمة Shock

يستخدم هذا المصطلح لوصف إصابة أو جرح بدني أو إصابة أو جرح نفسي تسبب بها اعتداء عاطفي مفرط. إلا أن تعريفات مكونات الصدمة موضوعية ومحددة ثقافياً. ويستخدم في بعض الأحيان مصطلح «الصدمة الجماعية»، الذي يشير إلى الحالات التي يعاني فيها مجتمع محلي بأسره ويفقد تماسكه بسبب الأزمة.

### قابلية للتأثر والتأذي، استضعاف Vulnerability

هي نطاق من العوامل التي قد تخفض من قدرة الفرد على التكيف مع تجارب الكرب التي يمر بها، مثل حياة الفقر، إعاقات الصحة العقلية أو البدنية، عدم وجود عائلة أو شبكة اجتماعية، انعدام الدعم الأسري، والتعرض في السابق إلى صدمات. كما ومن الممكن أن تكون المجتمعات المحلية مستضعفة أو قابلة للتأثر جراء نقص أنظمة التأهب والدعم، ضعف أداء الشبكات الاجتماعية، والفقر.

### الفئات المستضعفة، الفئات القابلة للتأثر والتأذي

#### Vulnerable Groups

يستخدم هذا المصطلح لوصف مجموعات من الناس يتعايشون مع تحديات صحية (مثلاً: فيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة ومرض الإيدز، السل، السكري، الملاريا، والسرطان)، ذوو الاحتياجات الخاصة و/أو الأمراض العقلية، الأطفال والمراهقون، كبار السن، النساء، العاطلون عن العمل، الفقراء، والأقليات.

### شخص آخر ذو قيمة Significant Other

شخص يعتبر مهماً ويعني شيئاً بالنسبة لنا، وقد يكون أحد أفراد الأسرة، أو صديقاً، أو زميلاً، أو أي شخص آخر يحدث علامة فارقة في حياتنا.

### اجتماعي Social

العلاقات فيما بين الناس

### الضغط النفسي Stress

الضغط النفسي هو استجابة طبيعية لتجد بدني أو عاطفي ويحدث عند فقدان التوازن فيما بين المطالب وموارد التكيف. ففي إحدى كفتي الميزان، يمثل الضغط النفسي التحديات التي تثيرنا وتجعلنا متأهبين، في حين نجد في الكفة الأخرى أن الضغط النفسي يمثل الأوضاع التي يصبح فيها الأفراد غير قادرين على تلبية المطالب المفروضة عليهم، وفي آخر المطاف يعانون من انهيار بدني أو نفسي.

### مثير الضغط النفسي Stressor

هو أي تغير، سواء أكان إيجابياً أم سلبياً، يثير استجابة تتسم بالضغط النفسي. قد تكون مثيرات الضغط النفسي إما خارجية أو داخلية؛ فمثيرات الضغط النفسي الخارجية هي النزاعات، تغيير العمل، الصحة المتردية، فقدان الأحبة، نقص الغذاء، الضوضاء، درجات الحرارة غير المريحة، عدم توفر المساحة الشخصية/الحرمة الشخصية، وما إلى ذلك. أما مثيرات الضغط النفسي الداخلية، فتشمل الأفكار، العواطف، ردات الفعل، الألم، الجوع، العطش، إلى آخره.

### مجموعات الدعم Support Groups

هي منتدى يتبادل فيها المشاركون الدعم العاطفي، بالإضافة إلى الدعم العملي، إلا أنه لا ينبغي استخدام هذا المجموعة كعلاج. ويمكن تيسير مجموعة الدعم من قبل شخص قد تلقى بعض التدريب الأولي في مجال الدعم النفسي-الاجتماعي، بحيث أصبح يتمتع بالتقمص الوجداني والصبر ويشعر بالارتياح إزاء تحمل مثل هذه المسؤولية.

### الاتصال الداعم Supportive Communication

هو أن ننقل إلى شخص آخر تفهمنا الوجداني معه، واهتمامنا به، واحترامنا له، ووقتنا بقدراته.

### عقدة ذنب الناجي Survivor Guilt

تتولد هذه العقدة عندما يتساءل الناجون ويستغربون كيف أنهم قد نجوا بعد حالة متأزمة، في حين مات آخرون. ويعتقد هؤلاء الناجون أنه كان ينبغي عليهم، أو أنهم كانوا قادرين على بذل المزيد للحيلولة دون حدوث المأساة، أو أنه كان من الأفضل لو أنهم أنفسهم قد ماتوا.

#### Journey of Hearts

A web resource combining elements of medicine, psychiatry, poetry, prose and images to provide resources and support to those who have experienced loss.  
www.journeyofhearts.org

Living with Grief after Sudden Loss: Suicide, Homicide, Accident, Heart Attack, Stroke  
Doka, K.J. (ed) (1996). Washington D.C. Hospice Foundation of America

#### Mourning in different cultures

McGoldrick M, Almedia R, Hines PM, et al. (1991). In Walsh F, McGoldrick M., (Ed.), Living Beyond Loss: Death in the Family. (pp. 176-206) New York: W.W. Norton & Company

#### الوحدة التدريبية 4

### COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT

Psychosocial Support in Emergencies  
WHO (2003)  
www.who.int/mental\_health/emergencies/en/

Psychosocial Support to Large Numbers of Traumatised People in Post-Conflict Societies: An Approach to Community Development in Guatemala  
Anckermann, S., Dominguez, M., Soto, N., Kjaerulf, F., Berliner, P., Mikkelsen, E.N.; Journal of Community and Applied Social Psychology, 15, 136-152

Rising from the Ashes: Development Strategies in Times of Disaster  
Anderson, M. B. and Woodrow P. J. (1998). Colorado: Westview Press.

Serving the Psychosocial Needs of Survivors of Torture and Organized Violence  
Berliner, P. & Mikkelsen, E.N. (2006), in Gil Reyes & Jerry Jacobs (eds.) Handbook of Disaster Management. Praeger Publishers.

Sexual and gender-based violence against refugees, returnees and internally displaced persons: Guidelines for prevention and response  
UNHCR, (2003).  
www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3f696bcc4.pdf

#### الوحدة التدريبية 5

### PSYCHOLOGICAL FIRST AID AND SUPPORTIVE COMMUNICATION

First Aid and Psychological Support: The Value of Human Support when Life Is Painful  
Background paper. Simonsen, L. & Lo, G. (2002). International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Psychological First Aid and Other Human Support  
A guide for non-professional support  
Knudsen, L., Høgsted, R. & Berliner, P. (1997). Danish Red Cross, Copenhagen

#### قراءات إضافية مقترحة

Psychosocial interventions. A handbook is available on the CR-ROM Training resources, that is part of the Community-based psychosocial support.  
A training kit.

#### الوحدة التدريبية 1

### CRISIS EVENTS AND PSYCHOSOCIAL SUPPORT

Advances in Disaster Mental Health and Psychosocial Support

Volume containing theoretical considerations as well as case studies from Sri Lanka, Lebanon, Iran, Philippines, Afghanistan, Palestine and India.

Prewitt, J. et al (2006). Voluntary Health Association of India Press

Handbook of International Disaster Psychology  
Volume 1 – 4, Edited by Reyes, G. and Jacobs, G.A. (2006), Praeger Publishers

IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings

Guidelines for planning and establishing responses to protect and improve people's psychosocial well-being in emergencies. Also available in French, Arabic and Spanish  
Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). Geneva  
www.humanitarianinfo.org/iasc

IASC Guidelines – Checklist for field use.

IASC Guidelines for field use in the early phase of an emergency when reading the full guidelines may not be possible.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2009)  
www.humanitarianinfo.org/iasc

The Sphere Project

Handbook and training materials; translated into French, Spanish, Arabic, Russian  
Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, c/o IFRC, Geneva (2004)  
www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang,English

Psychosocial interventions: A handbook.

A handbook on planning and implementing psychosocial programmes. PS Centre Publications. (2009)

#### الوحدة التدريبية 2

### STRESS AND COPING

Understanding Post-Traumatic Stress: A Psychosocial Perspective on PTSD and Treatment  
Joseph, S., Williams, R. and Yule, W. (1997) John Wiley and Sons, 1st. Edition.

#### الوحدة التدريبية 3

### LOSS AND GRIEF

Grieflink

A web resource on grief for the community and professionals. Contains information sheets on various topics, for example death in relation to illness, loss of a partner and unrecognised grief.

www.grieflink.asn.au

workers, also available in Arabic, French, Portuguese and Spanish.  
www.headington-institute.org

Stress and Anxiety Management Manual  
Manual about anxiety, stress and panic, and how to cope, change patterns, manage time and restore balance.  
Malley, G. (2003). Hampshire Fire and Rescue Service  
www.hantsfire.gov.uk/stressmanual.pdf

أدلة تدريبية أخرى في مجال  
الدعم النفسي – الاجتماعي

### OTHER TRAINING MANUALS IN PSYCHOSOCIAL SUPPORT

CABAC: Psychosocial Rehabilitation of Children Affected by Armed Conflict and/or Violence. A Manual for Semi- and Non-Professional Helpers  
IFRC Reference Centre for psychosocial Support.  
http://psp.dk/psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/cabac.pdf

Community-Based Psychosocial Services in Humanitarian Assistance: A Facilitator's Guide  
Also available in French  
Swedish Church Aid. Version 2 May 2005. Retrieved January 23, 2008 from:  
www.svenskakyrkan.se/psychosocialservices

Helping to Heal – A Red Cross Methodology for Psychosocial Care  
A trainer's manual and a volunteer handbook. Contains modules on stress, crisis and trauma, loss and grief, basic helping skills, populations with special needs, helping the helpers and defusing and debriefing.  
Jamaica Red Cross & International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2006).

HIV Prevention, Treatment, Care and Support – A Training Package for Community Volunteers  
International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, SAfAIDS & WHO (2006).

Post-Emergency Phase Psychosocial Support Training Manual  
Manual developed for field officers, with modules for workshops with children, adolescents, women, men and parents.  
Pakistan Red Crescent, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Danish Red Cross, ECHO (2005).

The Refugee Experience, Psychosocial Training Module  
30-hour psychosocial training of humanitarian assistance workers in response to the psychosocial needs of refugees.  
Loughry, M. and Ager, A. (Eds.) (2001). Refugee Studies Centre, University of Oxford  
earlybird.qeh.ox.ac.uk/rfgexp/rsp\_tre/particip/part\_01.htm

The IASC Guidelines for Gender based Violence Interventions in Humanitarian Emergencies  
Focusing on Prevention and Response to Sexual Violence  
www.humanitarianinfo.org/iasc

### الوحدة التدريبية 6

#### CHILDREN

Grief in Children – A Handbook for Adults  
2Rev Ed edition. Volume describing how family, earlier experiences and other circumstances affect children's reactions to bereavement.  
Dyregrov, A. (2008). London: Jessica Kingsley Publishers

Helping Children Affected by Natural Disasters  
Short instructions for parents, teachers, health workers, community workers and others  
www.child-to-child.org/resources/pdfs/ctcdisasters.pdf

Prevention in motion: An educational workshop on the prevention of abuse, bullying and harassment for adults who work with children and youth  
Fairholm, J. & Ferguson, P., (2005). Vancouver: Canadian Red Cross.

REPSSI is a regional non-profit organisation working to mitigate the psychosocial impact of HIV and AIDS, poverty and conflict among children and youth in 13 countries in East and Southern Africa.  
www.repssi.org/

Working with Children, Adolescents and Families after Trauma – A Handbook of Practical Interventions for Clinicians  
Dyregrov, A. & Regel, S. (2006). Oxford: Elsevier Health Sciences

World Report on Violence against Children  
Also available in French and Arabic  
Pinheiro, S. (2006). New York: United Nations  
www.violencestudy.org

### الوحدة التدريبية 7

#### SUPPORTING VOLUNTEERS AND STAFF

Antares Foundation  
A non-profit organisation whose mission is to improve the quality of management and staff support and care in humanitarian and developmental organisations.  
www.antaresfoundation.org/

Emergency Support Network  
Web resource with articles about critical incident response and peer support  
www.emergencysupport.com.au

Establishing and maintaining Peer Support Programs in the Workplace  
Robinson, R. & Murdoch, P. (2003). Ellicott City: Chevron Publishing

Headington Institute – Care for Caregivers  
Worldwide  
Web resource for humanitarian workers, including standards and protocols for psychosocial support to humanitarian workers, self-examination tools, and a course on trauma and critical incident care for humanitarian

## الملحق : إرشادات خاصة بالدعم النفسي-الاجتماعي :

نستعرض في هذا الجزء مجموعتين من الإرشادات حول الدعم النفسي-الاجتماعي:

- دليل «اسفير»
- إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ.

يتوفر كل من دليل اسفير وإرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على الإنترنت. وتوفر هذه المقدمة نظرة شاملة موجزة لتلك الإرشادات.

### دليل سفير

استهدف دليل اسفير الذي أطلقته مجموعة من المنظمات الإنسانية غير الحكومية وحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر في عام 1997 تحسين نوعية المساعدات التي يتم توفيرها للسكان المتضررين من الأزمات. وقد ظهر جزء من الإصدارات النفسية والاجتماعية لأول مرة في عام 2004، وهي إشارة تدل على ازدياد الوعي تجاه تلك القضايا في هذا الوقت.

يتوفر دليل اسفير مطبوعاً أو على الإنترنت على العنوان التالي:

[www.shereproject.org/content/view/27/84/lang.english](http://www.shereproject.org/content/view/27/84/lang.english)

كما يتوفر الدليل بأكثر من 20 لغة مختلفة.

لكي تحصل على المعلومات بشأن الدعم النفسي-الاجتماعي، اختر «الخدمات الصحية» «health services» ضمن قائمة العناوين على موقع الإنترنت ثم اختر «النواحي العقلية والاجتماعية» «mental and social aspects». ويظهر هنا المستوى المحدد للرفاه النفسي-الاجتماعي كما يؤكد كيفية وصول الناس للحصول على الدعم.

تتوفر للناس فرص الوصول إلى الخدمات الاجتماعية وخدمات الصحة العقلية من أجل التقليل من أمراض الصحة العقلية والإعاقة والمشاكل الاجتماعية.

ودعماً لهذا المستوى، يقوم دليل اسفير بعد ذلك بإدراج نقاط وصول رئيسية في قائمة عبر المجتمع. ويظهر الجدول أدناه تلك النقاط.

تضم نقاط الوصول تلك المساعدات الخارجية إلى جانب إشراك الموارد الأسرية والمجتمعية والثقافية مما يوفر مثلاً يحتذى للدعم النفسي-الاجتماعي. فمثلاً تقف خدمات التقصي (كمثال على المساعدات الخارجية) في قائمة التدخلات الاجتماعية إلى جانب الأحداث الثقافية والاجتماعية التي يتم إحيائها (وهذا مثال على الموارد المجتمعية والثقافية).



## يمكن للناس الوصول الى الخدمات الاجتماعية وخدمات الصحة العقلية للتخفيف من الأمراض الصحية ومشاكل الإعاقة والمشاكل الاجتماعية

المؤشرات الرئيسية للتدخلات النفسية والطب النفسي	مؤشرات التدخل الاجتماعي: خلال مرحلة الكوارث الشديدة - يتعين أن يكون التأكيد على التدخلات الاجتماعية
1. تتوفر للناس إمكانية الوصول إلى المعلومات المتواصلة الموثوقة حول الكارثة وجهود الإغاثة المتصلة بها	2. تتوفر للأفراد الذين يعانون من حزن عقلي شديد بعد التعرض لضغوط الصدمات، فرصة الوصول إلى الإسعافات الأولية النفسية وتسهيلات الخدمات الصحية وداخل المجتمع.
3. يتم الإبقاء أو استعادة الأحداث الثقافية والدينية الاعتيادية (بما في ذلك طقوس الحداد التي يؤديها القائمون على الأمور الدينية والروحية). ويمكن للناس القيام بالطقوس الجنائزية.	4. يتوفر الاهتمام بالشكاوى النفسية العاجلة من خلال نظام أولى للرعاية الصحية. وتتوفر المداواة النفسية الضرورية التي تتماشى مع قائمة الأدوية الضرورية وذلك على مستوى الرعاية الأولية الترويجية.
5. حالما تسمح الموارد، تتوفر للأطفال والمراهقين فرصة الوصول إلى التعليم الرسمي وغير الرسمي وإلى نشاطات.	6. يستمر الأفراد الذين يعانون من اضطرابات نفسية سابقة في تلقي العلاج المناسب، كما يتم تجنب التوقف الضار المفاجيء للأدوية. ويتم أيضاً التعامل مع الاحتياجات الأساسية للمرضى المحتجزين في المستشفيات النفسية.
7. إذا طال أمد الكارثة يتم وضع خطط لتوفير سلسلة شاملة من التدخلات النفسية القائمة على المجتمع المحلي لمرحلة ما بعد الكارثة.	8. يمكن للكبار والمراهقين المشاركة في نشاطات محددة وهادفة حول المصلحة المشتركة مثل نشاطات الإغاثة الطارئة.
9. الأشخاص المعزولون، مثل الأطفال المفصولين عن أسرهم أو الأيتام والجنود الأطفال والأرامل من النساء والرجال وكبار السن وغيرهم ممن لا يتواجدون مع أسرهم، بإمكانهم الوصول إلى نشاطات تسهل اندماجهم في الشبكات الاجتماعية.	
10. يتم عند اللزوم إنشاء خدمات التتبع لضم الناس إلى أسرهم.	
11. يتم تنظيم مأوى حيثما يتشرد الناس بهدف المحافظة على إبقاء الأسر والمجتمعات مع بعضهم	
12. يتم التشاور مع المجتمع فيما يتعلق بالقرارات حول تجديد الأماكن الدينية والمدارس ونقاط المياه ومرافق الإصحاح. ويشمل تصميم المستوطنات للمشردين وإيجاد مساحات للنشاطات الترويحية والثقافية.	

## إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي في حالات الطوارئ

في عام 2005، تم تشكيل قوة عمل تابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، حيث تم استقطاب ودمج 27 وكالة بما في ذلك الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. وقد تركز العمل الذي قامت به الوكالات مجتمعة على الحاجة لطريقة شاملة من أجل الرفاه النفسي-الاجتماعي. وجاءت إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الصحة العقلية والدعم النفسي-الاجتماعي خلال ظروف الطوارئ والتي نشرت في عام 2007، النتائج التي أسفر عنها هذا التعاون.

تتوفر إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وعلى الإنترنت بالعديد من اللغات على الموقع التالي:  
[www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc)

تبدأ الإرشادات بما يلي:

### الفصل الأول: مقدمة

- الخلفية
- المبادئ الجوهرية
- ما تفعله وما لا تفعله
- أسئلة تتكرر كثيراً

وهي بعد ذلك تعرض مصفوفة من التدخلات. إن المصفوفة هي جدول يبين 11 مجالاً من مجالات العمل في ظل الظروف الطارئة التي تشمل وظائف مثل التنسيق والخدمات الصحية والأمن الغذائي والتغذية. ويبين الجدول لكل مجال من مجالات العمل الإجراءات التي تم اتخاذها قبل وخلال وبعد حدوث الكارثة.

### الفصل الثاني: مصفوفة التدخلات

- الاستعداد للطوارئ
- الحد الأدنى للاستجابة
- الاستجابة الشاملة

يحتوي الجزء الأخير من الإرشادات كشوف الإجراءات لجميع الإجراءات المقترحة باعتبارها الحد الأدنى للاستجابة خلال الكارثة. ويشمل كشف خاص بالإجراءات الخطوات العملية التي يمكن اتخاذها كما يتضمن أمثلة على ذلك.

### الفصل الثالث: 25 كشف إجراءات

- الخطوات العملية
- عينات المؤشرات
- مثال/ أمثلة
- الموارد

يحتوي الجزء الأخير من الإرشادات كشوف الإجراءات لجميع الإجراءات المقترحة باعتبارها الحد الأدنى للاستجابة خلال الكارثة. ويشمل كشف خاص بالإجراءات الخطوات العملية التي يمكن اتخاذها كما يتضمن أمثلة على ذلك.

ندرج فيما يلي مثالان عن كيفية استخدام ارشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للترويج للرفاه النفسي الاجتماعي في عمل الحركة الدولية

### المثال (1)

كيف يمكن لتخطيط الملجأ والموقع وهي إحدى الوظائف الإحدى عشرة دمج الإجراءات التي تعزز الرفاه النفسي-الاجتماعي؟

تقول الإرشادات أن الحد الأدنى للاستجابة يجب أن يتضمن اعتبارات اجتماعية (السلامة، الاحترام، المساعدة الثقافية والاجتماعية المناسبة) وتخطيطاً في الموقع وتوفير الملجأ بأسلوب منسق.

ما الذي قد تجده في هذا الكتاب عملياً؟ تعطي الإرشادات أمثلة من ليبيريا وتيمور الشرقية. لقد تم على سبيل المثال زيادة الخصوصية من خلال بناء الملاجئ بزواوية بين الملجأ والآخر بحيث لا يواجه باب أحد الملاجئ باباً مثله. وقد تم اختيار نقاط المياه والمراحيض في مكان قريب يكون ظاهراً لدى رؤيته من المناطق العامة وذلك للحيلولة دون مخاطر عنف على أساس جنسري.

### المثال (2)

كيف يستطيع التعليم، وهو أحد الوظائف الرئيسية دمج الإجراءات التي تعزز الرفاه النفسي-الاجتماعي؟

تقول الإرشادات أن الحد الأدنى للاستجابة يجب أن «يعزز الوصول إلى تعليم آمن وداعم».

كيف يبدو ذلك الجانب العملي. إن أحد الإجراءات الخمسة الرئيسية يشمل تعزيز بيئات التعليم الآمن. وقد يعني هذا توفير مرافقين للأطفال أثناء السفر من وإلى مدارسهم ومناصرتهم لدى المجموعات المسلحة للحيلولة دون استهدافهم وإلحاقهم بالمدارس وتوفير مراحيض منفصلة للذكور والإناث في أماكن آمنة. إن للمعلمين الرسميين وغير الرسميين دوراً حاسماً كي يلعبوه في مجال الرفاه النفسي-الاجتماعي لأولئك الذين يتعلمون معهم.

### كيف يمكن للإرشادات أن تساعد الموظفين والمتطوعين؟

- إنها تساعد في تسييق الدعم النفسي-الاجتماعي.
- إنها تساعد في تخطيط وتصميم النشاطات النفسية-الاجتماعية (سواء كانت تلك النشاطات مدمجة أو مستقلة).
- إن هذا يعني أنه يتعين وضع اعتبارات للدعم النفسي-الاجتماعي بغض النظر عن البرامج أو النشاطات التي يتم تخطيطها. وسواء كان الموضوع إقامة ملجأ أثناء الكارثة أو تنظيم مجموعة دعم للناس الذين يعيشون وهم يحملون فيروس الإيدز (HIV). فسوف تساعد هذه الإرشادات في التفكير بالكيفية التي يمكن من خلالها تعزيز الرفاه النفسي-الاجتماعي.
- إنها تساعد في التعرف على الفجوات وبالتالي اتخاذ الإجراء للقيام بدور الرافعة من أجل تحقيق دعم محسن.

## جدول الأعمال العالمي للاتحاد الدولي (2006-2010)

### أهدافنا

**الهدف (1):** تخفيض أعداد الوفيات والإصابات وتأثيرات الكوارث.

**الهدف (2):** تخفيض أعداد الوفيات والإصابات المرضية والآثار الناجمة عن الأمراض وطوارئ الصحة العامة.

**الهدف (3):** زيادة قدرات المجتمع المحلي، والمجتمع المدني والصليب الأحمر والهلال الأحمر على التعامل مع حالات الاستضعاف الأكثر إلحاحاً.

**الهدف (4):** ترويج احترام النوع الاجتماعي والكرامة الإنسانية والتقليل من التعصب والتمييز والعزل الاجتماعي.

### أولوياتنا

تحسين قدراتنا المحلية والإقليمية والدولية كي نستجيب للكوارث وطوارئ الصحة العامة.

رفع مستوى إجراءاتنا مع الفئات الأشد ضعفاً في مجال تعزيز الصحة ومكافحة الأمراض وتخفيض مخاطر الكوارث.

زيادة برامجنا وجهود مناصرتنا لحاملي فيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة/مرض الإيدز.

تجديد مناصرتنا لأولوية القضايا الإنسانية، وبخاصة مناهضة عدم التسامح والوصمة والتمييز وتعزيز التقليل من مخاطر الكوارث.

حقوق الطبع محفوظة لمركز الدعم النفسي-الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

لا يجوز اقتباس أي جزء من هذا الدليل أو نسخه أو ترجمته لأية لغة أخرى أو تكييفه للوفاء بالاحتياجات المحلية دون الحصول على إذن مسبق من مركز مرجعية الدعم النفسي-الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر شريطة الإشارة بوضوح إلى المصدر.



يتولى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ترويج النشاطات الإنسانية للجمعيات الوطنية لدى الناس المستضعفين. ويسعى الاتحاد من خلال تنسيق أعمال الإغاثة الدولية أثناء الكوارث وتشجيع الدعم الإنمائي إلى منع الآلام الإنسانية والتخفيف من وقعها.

يشكل الاتحاد الدولي والجمعيات الوطنية واللجنة الدولية للصليب الأحمر مجتمعة حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر.



ISBN 978-87-92490-00-1



9 788792 490001