



# رعاية المتطوعين دليل التدريب



Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

مركز الدعم النفسي الاجتماعي

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)

إنقاذ الحياة وتغيير الفكر.



# رعاية المتطوعين

دليل التدريب

## رعاية المتطوعين: دليل التدريب

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر  
المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي  
بليغدامسفيج ٢٧  
DK-2100 كوبنهاغن  
الدنمارك  
الهاتف: +45 35 25 92 00  
البريد الإلكتروني: psychosocial.centre@ifrc.org  
الموقع الإلكتروني: www.pscentre.org  
فيسبوك: www.facebook.com/Psychosocial.Center  
تويتر: @IFRC\_PS\_Centre



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

صورة الصفحة الأمامية: اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC) / ماركو كوكيتش  
تصميم وإنتاج: باراميديا ١٧٤١  
طبع في الدنمارك. الطبعة الأولى ٢٠١٥.  
الرقم المعياري الدولي للنشر (ISBN) النسخة الإلكترونية: 978-87-92490-20-9

تم نشر هذا الكتاب من قبل المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي (PS Centre) التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.  
رئيس التحرير: نانا فيديمان  
المؤلف: أن لومهلوت لي هانسن  
المحررون والزملاء المراجعون: لويز ستين كرايغر، لويز فينتر لارسن، سيمون فون بورغفالد، دسبينا كونستانتينيديس، كريستينا بيطار، إيا سوزان أكاشا، ويندي أغر  
التنسيق: أن لومهلوت لي هانسن  
مراجعة وتنقيح الدليل باللغة العربية: كريستينا بيطار

نحن ممتنون للهلال الأحمر العربي السوري، وجمعية الهلال الأحمر الأردنية، والصليب الأحمر اللبناني وجمعية الهلال الأحمر العراقي على مشاركتهم وتعليقاتهم خلال التجربة الميدانية لهذا الدليل، فضلاً عن امتناننا لمكتب الاتحاد الدولي بعمان وجمعية الهلال الأحمر الأردني لدعمهما الكريم في تنظيم التجربة الميدانية. كما نود أن نشكر الصليب الأحمر الدنماركي والصليب الأحمر النرويجي على تمويلهما ودعمهما لهذا الدليل.

يرجى الاتصال بالمركز النفسي الاجتماعي إذا رغبت في ترجمة أو تعديل أي جزء من دليل رعاية المتطوعين: دليل التدريب.  
نرحب بتعليقاتكم وتعليقاتكم وأسئلتكم عبر البريد الإلكتروني على [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org).

يرجى مطالعة القائمة الكاملة للمواد المتاحة من المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي عبر الموقع الإلكتروني [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org).  
حقوق الطبع والنشر © المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ٢٠١٥

## تمهيد

تحدّث عدد من الجمعيات الوطنية حول تجاربها وعملها أثناء ورشة عمل الدعم النفسي الاجتماعي التي أقيمت في الجمعية العمومية للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في جنيف في نوفمبر ٢٠١١. اتضحت رسالة واحدة من خلال مشاركة القصص والدروس المستخلصة من الكوارث والأزمات السابقة وهي: أنه يجب علينا في حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر القيام بدورنا بشكل أفضل فيما يخص تدريب وإعداد العاملين والمتطوعين لدينا من أجل النهوض بالعمل الهام الذي يؤدونه لمساعدة المستفيدين. كما ينبغي أن نرعى أنفسنا بشكل أفضل - فضلاً عن اهتمامنا ببعضنا البعض.

تم وضع دليل رعاية المتطوعين: دليل التدريب لتلبية هذه الاحتياجات المعلنة. وقد تم تصميمه لتكملة دليل المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي للعام ٢٠١٢، رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي، والتي تركز على سلامة المتطوعين النفسية في وقت الأزمات والكوارث. بُني هذا الدليل على مجموعة الأدوات المقدمة في دليل رعاية المتطوعين، وذلك من خلال توفير أنشطة وتمارين ملموسة لتطبيق الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين ضمن سياقات مختلفة.

يحدد الدليل سياق الدعم النفسي والاجتماعي للمتطوعين، ويشمل ذلك المفاهيم الرئيسية والتعريفات الأساسية التي يحتاجها المدربون في الميدان. ويوضّح المخاطر المحتملة التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية أثناء تأدية دورهم، ويقدم استراتيجيات للحد من هذه المخاطر. يشمل ذلك محاضرات عن الرعاية الذاتية، ودعم الأقران، والإسعافات الأولية النفسية ويحتوي على إرشادات حول كيفية إعداد نظام لدعم المتطوعين ونظام الرصد والتقييم. كما تتضمن الدورة التدريبية أيضاً محاضرة قيمة حول إعداد خطة عمل لمتابعة الأعمال المنجزة خلال الدورة التدريبية. يُرفق بهذا الدليل ملحق يحتوي على دورة تدريبية للمدربين.

نأمل كثيراً أن تكون مجموعة المواد المقدمة في دليل رعاية المتطوعين: دليل التدريب داعمة لمطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والعاملين بهما في أعمالهم الأساسية لمساعدة المتضررين. وكما هو الحال دائماً، فإن هدفنا في هذا المسعى هو مساعدة الجمعيات الوطنية في تقديم الدعم النفسي الاجتماعي الأكثر فعالية لأكثر عدد ممكن من المحتاجين.

## نانا فيديمان

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

## المحتويات

٧

### مقدمة للدليل

٨	خلفية
٨	الهدف من دليل التدريب
٨	الجمهور: لمن يتوجه هذا الدليل؟
٨	البرنامج التدريبي
٩	كيفية استخدام الدليل
١١	التقييم والوداع

١٢

### اليوم الأول

١٣	ترحيب، مقدمة للبرنامج التدريبي والقواعد الأساسية
١٦	١. مفهوم الدعم النفسي الاجتماعي
٢١	٢. المخاطر والمرونة وعوامل الحماية
٢٩	٣. الرعاية الذاتية
٣٣	٤. دعم الأقران
٣٧	٥. الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين
٤٣	ملخص

٤٤

### اليوم الثاني

٤٥	٦. إعداد أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين
٥٢	٧. رصد وتقييم دعم المتطوعين
٥٥	٨. إيصال الرسالة
٥٨	٩. وضع خطة عمل
٦٠	١٠. التقييم
٦١	ملخص ووداع

٦٢

### الملاحق

٦٣	الملحق ١: أنشطة كسر الجليد، وأنشطة عند بداية المحاضرة وأخرى عند انتهائها، وتمارين تنشيطية
٧١	الملحق ٢: استبيان التقييم
٧٢	الملحق ٣: النشرات التوزيعية
٨٢	الملحق ٤: سيناريوهات الرعاية الذاتية
٨٤	الملحق ٥: مخطط ورشة العمل



# مقدمة للدليل

## خلفية

تم وضع دليل رعاية المتطوعين: دليل التدريب من قبل المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي (PS) (Centre) التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر نتيجة للطلبات المتزايدة على الدورات التدريبية حول كيفية توفير الرعاية والدعم المناسبين للمتطوعين. يستند هذا الدليل التدريبي على دليل رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي. وتحتوي مجموعة الأدوات على الأدوات العملية لدعم المتطوعين قبل وفي أثناء وبعد الاستجابات في حالات الطوارئ، إلى جانب أدوات دعم الأقران ومهارات التواصل، كما تشمل إرشادات حول الرصد والتقييم. يتوفر الدليل عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org) بالإنجليزية والعربية والفرنسية والروسية والأسبانية. كما تتوفر النسخ المطبوعة كذلك بأعداد محدودة حسب الطلب من المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي.

## الهدف من دليل التدريب

يكمّن الهدف الإجمالي لهذا الدليل في تعزيز قدرة الجمعيات الوطنية على الاستجابة للاحتياجات النفسية الاجتماعية للمتطوعين. ومع ذلك، يرجى ملاحظة أن الكثير من المواد التي تتضمنها الدورة التدريبية تنطبق أيضًا على العاملين بالصليب الأحمر والهلال الأحمر الذين سيواجهون على الأرجح مواقف مماثلة لتلك التي يواجهها المتطوعون.

سوف تمكّن هذه الدورة التدريبية المشاركين فيها من إعداد أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين في جمعياتهم الوطنية. سيكتسب المشاركون معلومات عن المفاهيم الأساسية فيما يتعلق بسلامة العاملين والمتطوعين النفسية فضلاً عن معلومات عن أدوارهم ومسؤولياتهم خلال عملهم. وبحلول نهاية الدورة التدريبية، سيكتسبون المهارات العملية الخاصة بالرعاية الذاتية ودعم الأقران والإسعافات الأولية النفسية. كما سيتم تدريبهم أيضًا على أدوات الإدارة والتخطيط مثل إعداد أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي، والرصد والتقييم، والتواصل.

يتم حث المشاركين في الدورة التدريبية على التفكير بشأن آليات الدعم النفسي الاجتماعي الحالية في جمعيتهم الوطنية. ويمكنهم بعدئذ صياغة خطة عمل لتطوير نظام الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين في سياقهم الخاص.

جدير بالذكر أن جميع المواد في هذا الدليل يمكن ملائمتها وفق الاحتياجات المحددة لكل جمعية وطنية.

## الجمهور: لمن يتوجّه هذا الدليل؟

### المشاركون

قد ينتمي المشاركون في هذه الدورة التدريبية إلى خلفيات متعددة؛ فيمكن أن يكونوا من العاملين أو المتطوعين المسؤولين عن متطوعين آخرين. ينبغي للمشاركين بشكل مثالي أن يمتلكوا خبرات في إدارة العاملين والمتطوعين في جمعياتهم الوطنية، على سبيل المثال، عاملين بإدارة الموارد البشرية، أو مدراء فروع، أو مدراء المتطوعين أو الآخرين الذين يعملون مع المتطوعين.

من الممكن أن تكون مشاركة العاملين والمتطوعين في نفس الدورة التدريبية أمرًا مجزيًا؛ حيث يتيح ذلك لكلا المجموعتين فرصة تشارك وجهات نظرهم والتعلم من بعضهما البعض.

### المدرّب

ينبغي أن يكون المدرّب الذي يجري هذه الدورة التدريبية قد استكمل الدورة التدريبية الخاصة بالمدرّبين (ToT). (يرجى الاطلاع على المعلومات في الصفحة التالية حول تدريب المدرّبين المرفق بهذا الدليل.) إذا لم تكن الجمعية الوطنية قادرة على تحديد مدرّب محلي، يمكن أن يقدم المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي (PS Centre) المساعدة في إيجاد مدرّب ويقدم المشورة حول البرامج التدريبية.

## البرنامج التدريبي

يُندرج الدليل في سياق التدريب الأساسي في مجال الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين. كما يمكن استخدام الدليل أيضًا خلال الدورة التدريبية الخاصة بالمدرّبين إلى جانب مجموعة ملاحظات تدريبية منفصلة بعنوان الملحق: تدريب المدرّبين (ToT).

ينبغي أن يحظى المشاركون في تدريب المدربين بفرص لتدريب الآخرين في جمعيتهم الوطنية بعد الدورة التدريبية. يفضل أن يكون لدى المشاركين خلفية عن الصحة أو الصحة العقلية أو الرعاية الاجتماعية أو الموارد البشرية وأن يكونوا لديهم معرفة جيدة بمجال الدعم النفسي الاجتماعي. يُنصح أيضاً بأن يكون لدى المشاركين في تدريبات المدربين خبرة بالعمل بإدارة العاملين و/أو المتطوعين.

ينبغي دائماً أن يتم إجراء تدريب المدربين على يد مدرب مخضرم في مجال الدعم النفسي الاجتماعي. يمكن أن يساعد المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي الجمعيات الوطنية في إيجاد مدرب مخضرم مناسب.

### كيفية استخدام الدليل

#### الرموز

يتم استخدام هذه الرموز في كافة الدليل:

نقاط التعلّم	
ملاحظات للمُحاضر	
أنشطة كسر الجليد، وأنشطة لبدء المحاضرة وأخرى عند انتهائها، وتمارين تنشيطية	
الأنشطة	
الوقت المقتر المطلوب لإجراء النشاط	
الهدف من النشاط	
المواد المطلوبة	
الإجراء	
المُحاضر يتحدّث	
القائمة المرجعية	

### التدريب الأساسي

تم تصميم التدريب الأساسي في مجال الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين باعتباره برنامج تدريبي لمدة يومين (الرجاء الاطلاع على الملحق ٥ لمعرفة تفاصيل مخطط ورشة العمل المقترحة).

بعد استكمال هذه الدورة التدريبية، ينبغي أن يتمكّن المشاركون مما يلي:

- فهم الاحتياجات النفسية الاجتماعية للعاملين والمتطوعين
- فهم معنى الرعاية الذاتية، ودعم الأقران، والإسعافات الأولية النفسية
- تخطيط وتنفيذ ومراجعة نظام دعم العاملين والمتطوعين في جمعيتهم الوطنية
- تعميم أهمية وتوافر الدعم النفسي الاجتماعي.

### تدريب المدربين (TOT)

تم تصميم برنامج تدريب المدربين باعتباره برنامج تدريبي يستمر لمدة ثلاثة أيام. تستخدم هذه الدورة التدريبية نفس المواد المستخدمة في التدريب الأساسي، ويتم استكمالها بنصف يوم من التدريب على تقنيات التدريب ونصف يوم لتحضير أنشطة تدريبية عملية. تتوفّر الملاحظات الخاصة بتدريب المدربين (TOT) في الملحق: تدريب المدربين على الإنترنت عبر الموقع الإلكتروني [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org) إلى جانب دليل رعاية المتطوعين: دليل التدريب.

بعد استكمال هذه الدورة التدريبية، ينبغي أن يتمكّن المشاركون مما يلي:

- إقامة الدورات التدريبية الخاصة بدليل رعاية المتطوعين: دليل التدريب
- تعميم أهمية الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين والعاملين
- تدريب الآخرين على الاحتياجات النفسية الاجتماعية للعاملين والمتطوعين
- تدريب الآخرين على الرعاية الذاتية، ودعم الأقران، والإسعافات الأولية النفسية
- تدريب الآخرين على تخطيط وتنفيذ ومراجعة أنظمة دعم العاملين والمتطوعين في جمعيتهم الوطنية
- يوصى بإجراء تدريب المدربين في الحالات التي تقل أو تنعدم فيها معرفة أو تنفيذ الدعم النفسي الاجتماعي للعاملين والمتطوعين، وحيث هناك حاجة لتدريب عدد كبير من الأشخاص.

### نقاط التعلّم

يحتوي كل قسم على مجموعة من نقاط التعلّم التي تُعتبر الأهداف الخاصة بالدورة. عند تهيئة المواد للاحتياجات المحددة لمجموعة التدريب، يرجى الإبقاء على نقاط التعلّم كما هي.

### ملاحظات للمُحاضر

تتضمّن الملاحظات للمُحاضر قضايا محددة في عملية التدريب أو في المواد ضمن القسم التابع لهذا الرمز.

### المُحاضر يتحدث

يشير هذا الرمز إلى النقاط في البرنامج عندما يتحدث المُحاضر مباشرةً مع المشاركين. ويدخل في عداد ذلك:

- أساليب تقديم الموضوع
- ملاحظات للعروض التقديمية القصيرة والمناقشات العامة.

### الأنشطة

تُستخدم الأنشطة في كل قسم لتعزيز عملية التعلّم. يتم وصف كل نشاط، مع توضيح الغرض منه وتوقيته والمواد التابعة له وإجرائه.

### أنشطة كسر الجليد، وأنشطة لبداية المحاضرة

وأخرى عند انتهائها، وتمارين تشبيلية

يشمل الملحق ١ قائمة بأنشطة كسر الجليد، وأنشطة لبداية المحاضرة وأخرى عند انتهائها، وتمارين تشبيلية في نهاية هذا الدليل. اختر الأنشطة وفق بنية المجموعة واحتياجات المشاركين:

- غالبًا ما تُستخدم أنشطة كسر الجليد في بداية ورشة العمل لإفراح المجال للمشاركين للتعرف على بعضهم البعض.
- ويتم استخدام أنشطة في بداية المحاضرة وأخرى عند انتهائها لبدء اليوم وإنهائه بشكل إيجابي.
- بينما غالبًا ما تُستخدم التمارين التشبيلية عندما يبدو المشاركون متعبين وبحاجة إلى النهوض والحركة، أو لتخفيف حدة التوتر بعد أي نشاط قد يكون صعبًا من الناحية العاطفية. 

### القائمة المرجعية

تُلخص قوائم المراجعة النقاط الهامة لتضمينها في النقاشات.

### رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي

من المهم للغاية أن تتعرّف على دليل رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي تحضيرًا لتنظيم هذا التدريب. يتم تقديم مراجع لصفحات دليل رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي في هذا الدليل لإحالة المشاركين إلى معلومات إضافية، إذا لزم الأمر.

### شرائح PowerPoint

تتوفّر مجموعة من شرائح PowerPoint slides مرفقة بهذا التدريب. تأكّد من تهيئة الشرائح وفق الاحتياجات الخاصة بالمجموعة. إذا لم تستطع الوصول إلى آلة عرض، يمكنك طباعة شرائح PowerPoint التي تريدها باعتبارها نشرات توزيعية أو يمكنك نسخ النص على جدول متتالي الصفحات.

### مخطط ورشة العمل

يقدّم مخطط ورشة العمل في الملحق ٥ تخطيطًا مقترحًا لبرنامج رعاية المتطوعين التدريبي. يرجى العلم بأن الأوقات المذكورة في مخطط ورشة العمل وفي الدليل هي استشارية. سوف تحتاج إلى تخطيط برنامجك التدريبي لكي يلائم جدولك الزمني الخاص بك.

### معرفة المشاركين لديك

قبل أن تبدأ التدريب، حاول أن تجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول المشاركين لديك. قد تكون هذه المعلومات متوفرة جزاء عملية اختيار المشاركين. إذا لم تكن تلك المعلومات متاحة، فكّر في إرسال استمارة لجميع المشاركين قبل التدريب للاستفسار عما يلي:

- العمر والجنس
- اللغات المُتقّنة
- الخلفية التعليمية
- الخبرة مع حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر
- خبرة التدريب السابقة
- خبرة العمل مع المتطوعين أو كمتطوع
- خبرة ومعرفة بالدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين
- المسائل التي يود المشاركون تناولها في ورشة العمل.



### القائمة المرجعية لمواد التدريب

- نُسخ من دليل "رعاية المتطوعين: دليل التدريب" للمُحاضر/المُحاضرين
- نُسخ من دليل "رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي" من أجل المحاضرين والمشاركين
- نُسخ من البرنامج التدريبي للمشاركين أو إنشاء شريحة PowerPoint لعرض هذه المعلومات على المشاركين
- شرائح PowerPoint وآلة عرض وشاشة
- نشرات توزيعية
- مجلد للنشرات التوزيعية
- بطاقات تعريفية للمُحاضر/المُحاضرين والمشاركين
- مواد لأنشطة التدريب بما في ذلك جدول متتالي الصفحات، وأقلام ملونة، وورق، وأقلام حبر، وشريط لاصق، ومقص، وكرة صغيرة، وما إلى ذلك.

أرسل معلومات عامة حول التدريب، مع توضيح الغرض من ورشة العمل، فضلاً عن الموقع وأية معلومات أخرى ذات صلة، إلى جانب الاستمارة.

- تحضيرًا للتدريب لمجموعة محددة من المشاركين، من المهم أيضًا مراعاة ما يلي:
- مستوى التدريب المطلوب
- الأهداف التي يجب تحقيقها
- كيفية دمج المعرفة والمهارات في الميدان بعد التدريب.

### التقييم والوداع

يوفر تقييم البرنامج التدريبي للمُحاضر التغذية الراجعة الهامة لتحسين جودة التدريبات المستقبلية. يوجد استبيانًا لتقييم التدريب في الملحق ٢. ويمكن تكملته بطرق التقييم الأخرى، مثل الطريقة الموضحة في الصفحة ٦٠.

بعد قضاء ما يصل إلى ثلاثة أيام معًا، من المرجح أن يشعر المشاركون برباط مع بعضهم البعض. امنح الجميع وقتًا لتوديع بعضهم البعض واختتم التدريب بعناية.

تتوفر جميع موارد التدريب بما في ذلك الدليل، وشرائح PowerPoint، والنشرات التوزيعية، والملحق: تدريب المدربين، وذلك على شبكة الإنترنت عبر موقع مركز الدعم النفسي الاجتماعي (PS Centre): [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org).



اليوم

# ترحيب، مقدمة للبرنامج التدريبي والقواعد الأساسية (ساعة واحدة)



تمرين: نشاط كسر الجليد  
(٢٥-٣٠ دقيقة)

الغرض

لاتاحة فرصة ليتعرّف المشاركون على بعضهم البعض

الإجراء

يرجى الاطلاع على الملحق ١ حيث يوجد مجموعة من أنشطة كسر الجليد.

## ترحيب، مقدمة للبرنامج التدريبي

الفت انتباه المجموعة من خلال تقديم مقدمة شخصية للتدريب، وذلك من خلال مشاركة خلفيتك وسبب اعتقادك بأن هذا موضوع مهم. سوف يساعدك ذلك على كسب الثقة ضمن المجموعة وربما يسهّل انفتاح المشاركين ومشاركتهم لقصصهم. يمكنك اختيار سرد قصة شخصية تبيّن سبب أهمية الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين.

قدّم نظرة عامة على البرنامج التدريبي، باستخدام شريحة PowerPoint أو من خلال توفير نسّخ مطبوعة للمشاركين.

الوقت	النشاط
١٥	نشاط كسر الجليد
١٥	مقدمة البرنامج التدريبي
١٥	تمرين الاطلاع على القواعد الأساسية للتدريب

تُعتبر طريقة بدء التدريب جوهرية لنجاحه. من المهم البدء بطريقة إيجابية. المشاركون بحاجة إلى وقت للتعرف على بعضهم البعض وعلى المُحاضر والاستقرار في المكان المستخدم للتدريب. استغرق بعض الوقت لخلق بيئة إيجابية وأمنة، ولا تستعجل المقدمة. من خلال خلق بيئة تدريب آمنة، سوف يشعر المشاركون بمزيد من الراحة لمشاركة تجاربهم الشخصية أثناء التدريب.

تبدأ المقدمة بترحيب ونشاط كسر الجليد، يتبعه توفير المعلومات حول البرنامج التدريبي وتمرين لوضع القواعد الأساسية للتدريب.

## ترحيب

ابدأ بالترحيب بالمشاركين في التدريب وعدّد الأنشطة الافتتاحية بإيجاز:

- نشاط كسر الجليد لتعريفهم على بعضهم البعض
- مقدمة للبرنامج التدريبي
- تمرين للاتفاق على القواعد الأساسية للتدريب.

الطريقة الوحيدة لجعل المشاركين يشعرون بالراحة مع بعضهم البعض هي من خلال تنظيم نشاط كسر الجليد، على سبيل المثال، رمي الكرة (الملحق ١).



### قد تشمل القواعد الأساسية ما يلي:

- ينبغي أن تكون الهواتف النقالة في وضع "صامت" احتراماً لبعضنا البعض.
- يعتبر الالتزام بالمواعيد أمراً هاماً. يمكن أن يبدأ التدريب وينتهي في الوقت المحدد، طالما أن الجميع يعودون بسرعة من الاستراحات وتناول الغداء.
- احترام الشخص المتحدث وعدم التحدث أثناء خطاب شخص ما.
- الجميع مدعون لمشاركة تجاربهم؛ وبهذه الطريقة سوف يشعر المشاركون بأن لهم رأي في العملية. ومع ذلك، لا يضطر أحد للمشاركة.
- إذا شارك الآخرون تجاربهم، أظهروا سلوكاً غير حكيم.
- نحث على طرح الأسئلة، فهي تساعد على توضيح الالتباس وتعمق الفهم.

يتألف التدريب من عشر أقسام كما يلي:

- القسم ١: مفهوم الدعم النفسي الاجتماعي
- القسم ٢: المخاطر والمرونة وعوامل الحماية
- القسم ٣: الرعاية الذاتية
- القسم ٤: دعم الأقران
- القسم ٥: الإسعافات الأولية النفسية
- القسم ٦: إعداد أنظمة الدعم النفسي والاجتماعي للمتطوعين
- القسم ٧: الرصد والتقييم
- القسم ٨: إيصال الرسالة
- القسم ٩: وضع خطة عمل
- القسم ١٠: التقييم.



### النشاط الأول: القواعد الأساسية (فردياً وفي جلسة عامة)

إنشاء بيئة آمنة ترفع الثقة وتشجع مشاركة الخبرات أثناء التدريب

جدول متتال الصفحات، وأقلام حبر، وأوراق ملاحظات لاصقة (post-it notes)

١. اطلب من المشاركين الانقسام إلى ثنائيات مع شخص يرتدي حذاء بنفس اللون (أو قميص، أو شعر أو عينيون وما إلى ذلك)
٢. اطلب من كل ثنائي أن يجريا مقابلة مع بعضهما البعض حول ما يساعد في إنشاء بيئة تعلم جيدة ثم تحديد أمر واحد يعتقدان أنه مهم معاً.
٣. اطلب من المشاركين كتابة الأمر الذي يتفقان عليه على أوراق ملاحظة لاصقة.
٤. ضع أوراق الملاحظات اللاصقة على جدول متتال الصفحات.
٥. اقرأ أوراق الملاحظات اللاصقة بصوت عالٍ.
٦. اسأل المشاركين إذا كان لديهم ما يضيفونه للقائمة.
٧. أبرز أهمية السرية (اطلع على الصفحة التالية).
٨. عندما تتفق المجموعة على القواعد الأساسية، حدد التبعات المترتبة إذا تم خرقها. حاول تحديد الأنشطة البناءة بدلاً من النتائج الضارة (مثل: غناء أغنية، و جلب الوجبات الخفيفة لليوم التالي، وإجراء نشاط كسر الجليد وما إلى ذلك).
٩. أبق نسخة من القواعد الأساسية واضحة للعين طوال فترة التدريب.



### أهمية السرية

يعتبر بناء الثقة أمرًا ضروريًا. لذا، من الضروري موافقة المجموعة على الحفاظ على سرية المعلومات داخل المجموعة. قد يشارك البعض القصص الشخصية وقد يكشف البعض الآخر عن مشاعرهم. من المهم الاتفاق على أن كل شيء تتم مشاركته ضمن المجموعة سيظل سرّيًا. اطلب من الجميع الموافقة على هذه القاعدة عن طريق رفع أيديهم. إذا لم يستطع شخص ما الموافقة على ذلك، ينبغي عدم مشاركته في التدريب (وعليك بالطبع السؤال عن سبب عدم موافقته).

### نظام الزملاء

اخبر المشاركين أن شركاءهم في نشاط القواعد الأساسية سوف يكونوا زملائهم طوال التدريب.

وتشمل هذه الزمالة ما يلي:

- مراقبة بعضهما البعض والتأكد من سلامة الزميل
- تحمّل مسؤولية اطلاع الزميل على ما يحدث، وذلك إذا اضطر أي شخص مغادرة التدريب لأي سبب من الأسباب.

بعد كل استراحة، يمكن للمُحاضر إجراء فحص سريع للزمالة من خلال سؤال الجميع إذا كانوا يعرفون مكان زملائهم. إذا لم يكن شخص ما حاضرًا لسبب ما، يتحمّل الزميل مسؤولية اكتشاف السبب.





جون أوك مستشار / الأزمات الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر

## ١. مفهوم الدعم النفسي الاجتماعي (٣٠ دقيقة)

ابدأ بشرح أهمية الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين:



يقوم المتطوعون في جميع أنحاء العالم بمساعدة الآخرين في وقت الأزمات. وقد يكون ذلك استجابة للكوارث، والنزاعات المسلحة وحوادث إطلاق النار الجماعية، أو في البرامج الاجتماعية لسكان الأحياء الفقيرة، على سبيل المثال، أو مع ضحايا العنف أو الحوادث. كما يقوم المتطوعون في الحركة بدعم كبار السن والأشخاص المنعزلين أو المنبوذين بسبب المرض والأحكام المسبقة. ويقومون بمساعدة اللاجئين وطالبي اللجوء وغيرهم الكثير. وفي مسار عملهم، قد يتعرض المتطوعون للصدمة والخسارة والدمار، والإصابة وحتى الوفاة. وقد يجدون أنفسهم في حالات الطوارئ، أو يواجهون الناجين في المرحلة الأولية من الصدمة والحزن، أو يساعدون المحتاجين في حالات صعبة أخرى.

يجب أن نولي الانتباه لسلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية لضمان مواصلتهم في مساعدة المتضررين في أوقات الأزمات. غالبًا ما يضع الكثير من المتطوعين العاملين في الحالات الصعبة احتياجاتهم الخاصة جانبًا. وفي نهاية اليوم، كثيرًا ما يشعرون بعدم الكفاءة في مساعدة المتضررين في المأساة التي يواجهونها. قد يكونوا أنفسهم

يلقي هذا القسم نظرة على تعريف الدعم النفسي الاجتماعي وسبب أهمية إيلاء الاهتمام لسلامة المتطوعين النفسية. إنه محور أساسي لبقية التدريب ولهذا فإن فهم المشاركين للمواد الخاصة بهذا القسم الأول في غاية الأهمية.



### نقاط التعلّم

بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين فهم ما يلي:

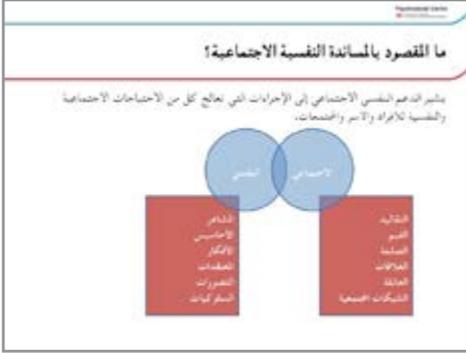
- مفهوم الدعم النفسي الاجتماعي.

## ١-١ أهمية الدعم النفسي الاجتماعي



لذا، فإنه من المهم، كونك مديرًا، فهم ما هو الدعم النفسي الاجتماعي والقدرة على شرحه للمتطوعين.

## ٢-١ ما المقصود بالدعم النفسي الاجتماعي؟



اشرح للمشاركين ما يشير إليه الدعم النفسي الاجتماعي من الإجراءات التي تعالج كل من الاحتياجات الاجتماعية والنفسية للأفراد والأسر والمجتمعات. يشمل المجال النفسي المشاعر والأحاسيس والأفكار والمعتقدات والتصورات والسلوكيات. بينما يشمل المجال الاجتماعي التقاليد والقيم والتنشئة والعلاقات والعائلة والشبكات المجتمعية. يتقاطع المجالان النفسي والاجتماعي ويتفاعلان مع بعضهما البعض – فسلامتنا النفسية تؤثر على حياتنا الاجتماعية والعكس صحيح.

ضمن أفراد المجتمعات المتضررة ويعملون بالقرب من منازلهم. وقد يعانون من نفس الخسائر والحزن الذي أصاب عائلاتهم ومجتمعاتهم باعتبارهم المتضررين الذين يدعمونهم.



إذا لم نولي اهتمامًا لسلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية، قد يكون لذلك نتائج خطيرة على كل من المتطوعين أنفسهم والجمعية الوطنية. تشمل بعض هذه النتائج ما يلي:

- مستويات مرتفعة من الغياب وتغيير المتطوعين
- انعدام الحافز وضعف في الأداء
- تزايد الصراعات داخل مجموعة المتطوعين
- زيادة المشاكل الصحية
- تزايد الحوادث وتقارير الحوادث.



## النشاط الثاني: ما المقصود بالدعم النفسي الاجتماعي؟ (فردياً وفي جلسة عامة)

جعل المشاركون يفكرون بشأن مفهوم الدعم النفسي الاجتماعي

جدول متتال الصفحات، وأقلام ملونة، وأوراق ملاحظات لاصقة،

١. على جدول متتال الصفحات، ارسم دائرتين متداخلتين في الوسط. اكتب "نفسى" في دائرة و"اجتماعى" في الدائرة الأخرى.
٢. اطلب من المشاركين قضاء ٥ دقائق في كتابة أمثلة على الجوانب النفسية والاجتماعية للحياة على أوراق الملاحظات اللاصقة (كلمة واحدة لكل ورقة ملاحظة لاصقة).
٣. قم بدعوة المشاركين للقق ملاحظاتهم في الدائرة المناسبة.
٤. ناقش الآن الأمثلة المقدمة في جلسة عامة واستمر في تعريف الدعم النفسي الاجتماعي.

المفاهيم الخاطئة غير مقصودة بشكل سلبي، ولكنها غالبًا ما تكون بسبب اختلافات في اللغة والثقافة والعادات والتقاليد. كما يمكن أن تتأثر أيضًا بتجربة الفرد الشخصية وتاريخه. لذا، من المهم، كونك مديرًا، أن تكون على دراية بهذه المفاهيم الخاطئة وأن تكون قادرًا على توصيل المعنى الحقيقي للدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين فضلًا عن سبب أهميته.

### ٣-١ مستويات الدعم النفسي الاجتماعي

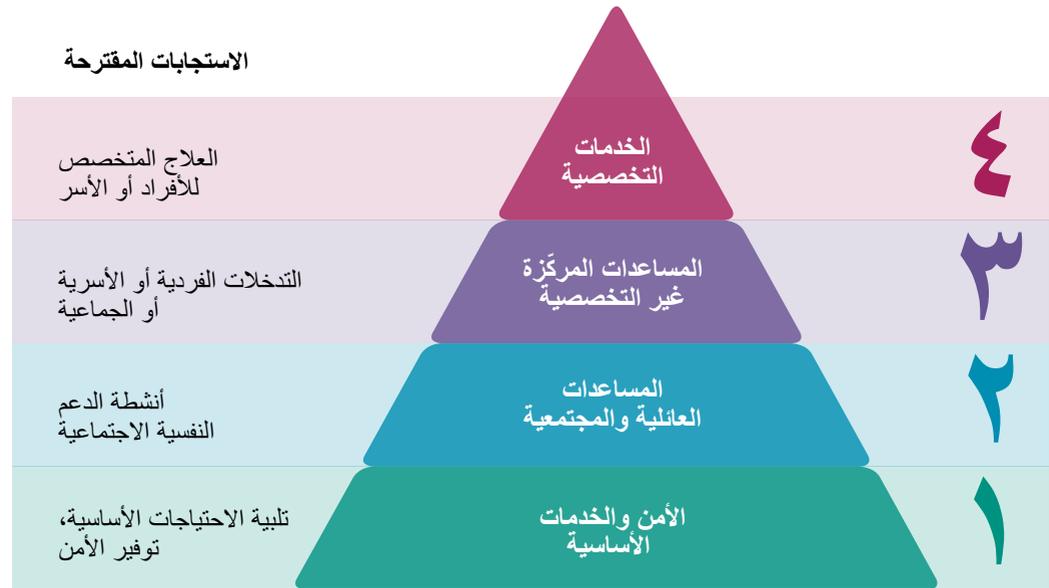
واصل بشرح إمكانية تقديم الدعم النفسي الاجتماعي في شتى المستويات وفق احتياجات المتطوعين ومواردهم:

يختلف تفاعل المتطوعين إزاء الأزمات باختلاف مدى تأثرهم بها، إذ يتوقف على حدة التأثيرات والموارد المتاحة للتأقلم. وثمة عوامل أخرى مؤثرة منها العمر والجنس والسلامة البدنية والعقلية، وأنظمة الدعم المجتمعية المتاحة، وما إلى غير ذلك من العوامل. وهذا يعني أن الأنشطة النفسية الاجتماعية المختلفة إنما يُحطَّط لها عادةً بما يراعي خصوصيات

قد تشمل الأنشطة النفسية الاجتماعية المساعدة العملية والعاطفية، ومساعدة الأفراد على اتخاذ قرارات مطلعة، والمساعدة في حشد أنظمة الدعم الاجتماعي. يهدف الدعم النفسي الاجتماعي إلى تمكين الأفراد من استغلال موارد الدعم النفسية والاجتماعية. وبهذه الطريقة، يعزز الدعم النفسي الاجتماعي من قدرة الأفراد على التعافي واستعادة حالتهم الطبيعية بعد التجارب السلبية. يمكن أن يكبح ذلك المخن والمعاناة ويمنع تفاقمها لحالة أكثر حدة؛ بما يساعد الإنسان على تحطّي صعوبات الحياة.

تابع عن طريق الإشارة إلى بعض المفاهيم الخاطئة لمصطلح "الدعم النفسي الاجتماعي". فبعض الأشخاص يخلطون بينه وبين المشورة النفسية أو العلاج النفسي. كما يعتقد الناس في بعض الأحيان أنه يُقدّم للمرضى النفسيين فقط. ويمكن أن يفترض بعض المتطوعين - وحتى بعض العاملين أو المدراء - بشكل خاطئ أن الدعم النفسي الاجتماعي يُقدّم للضعفاء أو لمن لا يمكنهم التعامل مع ضغط العمل. جميع هذه الأفكار خاطئة. ومن المهم إدراك أن هذه

## خدمات الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي



المصدر هذا الشكل التوضيحي مستند إلى هرم التدخلات لتعزيز الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ حسب توجيهات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (لجنة IASC) (٢٠٠٧).

المجموعات، مع مراعاة الاحتياجات الخاصة والموارد المتاحة للمتطوعين.

#### ٢. المساعدات العائلي والمجتمعية

قد يحتاج بعض المتطوعين للمساعدة في الوصول إلى وسائل الدعم المجتمعية والعائلية الأساسية.

#### ٣. المساعدات المركزة غير التخصصية

قد تكون وسائل الدعم التي تضع مزيد من التركيز مباشرة على سلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية عبارة عن تدخلات فردية أو جماعية يجريها عاملون أو متطوعون مدربين ومراقبون.

#### ٤. الخدمات التخصصية

في قمة الهرم يقع الدعم الإضافي لنسبة ضئيلة من المتطوعين الذين قد يواجهون صعوبة كبيرة في القيام بوظائفهم اليومية، لذلك يكونون بحاجة إلى الخدمات المتخصصة مثل الدعم النفسي أو خدمات علاج الصحة العقلية.

اطلب من المشاركين تقديم أمثلة على أنشطة الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين في كل طبقة.



يمكنك الإضافة إلى المناقشة من القائمة أدناه.



الطبقات في الهرم تُمثل الأنواع المختلفة من الدعم الذي قد يحتاجه المتطوعون، سواء في أوقات الأزمات أو في حالات المعاناة المستمرة.

اشرح الدعم المقدم في المستويات الأربعة التالية:



#### ١. الأمن والخدمات الأساسية

يتم حماية سلامة المتطوعين النفسية عبر تلبية الاحتياجات والحقوق الأساسية فيما يتعلق بالأمن والحكم، والخدمات الضرورية مثل الغذاء والمياه النظيفة والرعاية الصحية والمأوى.

### القائمة المرجعية

#### ١. الأمن والخدمات الأساسية

- تقديم معلومات واضحة للمتطوعين عن كيفية الحفاظ على سلامتهم.
- التأكد من إمكانية وصول المتطوعين للخدمات الضرورية مثل الغذاء والمياه النظيفة والرعاية الصحية والمأوى.
- توفير مساحات آمنة للمتطوعين.
- تخصيص الوقت للاستراحات والاستجمام.
- توعية الجمهور حول عمل متطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
- تدريب المدراء على إدارة المتطوعين.





## ٢. المساعدات العائلية والمجتمعية

- توفير المعلومات بصيغة سهلة لعائلات المتطوعين بشأن ما يلي:
  - نوع التجربة التي قد يتعرض لها المتطوع
  - نوع الدعم الذي تقدمه المنظمة للمتطوع
  - الطريقة التي يمكن للعائلات دعم المتطوعين بها أثناء مهماتهم وبعدها.
- تدريب العائلات على الإسعافات الأولية النفسية والرعاية الذاتية.
- التأكد من إمكانية تواصل المتطوعين مع عائلاتهم بانتظام. (إذا لزم الأمر، قم بتعيين شخصاً داخل الدولة / ضمن المجتمع، مهمته أن يحافظ على اطلاع العائلة بالمستجدات حول سلامة المتطوع).
- قم بتيسير اتصالات المتطوعين بموارد اجتماعية أخرى (مثل: القادة التقليديين / الروحيين، والأصدقاء والأقران، وخدمات الدعم الاجتماعي).
- قم بتنظيم الأنشطة الجماعية للمتطوعين لحث روح الانتماء للفريق والحركة (مثل: من خلال تنظيم "يوم تقدير للمتطوعين").

## ٣. المساعدات المركزة غير التخصصية

- تدريب المتطوعين على الرعاية الذاتية، ودعم الأقران، والإسعافات الأولية النفسية.
- تيسير دورات دعم الأقران بقيادة داعمي الأقران المدربين.
- توفير معلومات حول كيفية الحصول على الدعم للمتطوعين (مثل: منشورات الإحالة وأرقام الاتصال).
- توفير المعلومات حول دعم الأقران والإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين والرعاية الذاتية.
- توفير الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين بشكل فردي.
- تنظيم أنشطة بناء الفريق.
- وضع أنظمة الزملاء للمتطوعين.

## ٤. الخدمات التخصصية

- وضع نظام إحالة للمتطوعين ذوي المشاكل النفسية الخطيرة.
- تدريب المدراء والمتطوعين على استخدام نظام الإحالة.
- تدريب المدراء والمتطوعين على كيفية تحديد المشاكل النفسية الخطيرة.
- إجراء عملية رصد دورية للتأكد مما إذا كان المتطوعون يظهرون علامات مشاكل نفسية خطيرة.
- توفير المعلومات للمتطوعين حول كيفية الوصول إلى الخدمات المتخصصة عبر الخدمات والمنظمات المحلية.

اخبر المشاركين أنه في وقت لاحق اليوم وغداً سوف تناقش نوع الدعم الذي يمكنهم تقديمه للمتطوعين بمزيد من التفصيل.





الجمعية الوطنية للمتطوعين - الأردن

## ٢. المخاطر والمرونة وعوامل الحماية (ساعة واحدة و ١٥ دقيقة)

قل للمشاركين ما يلي:

سوف نلقي الآن نظرة على بعض المفاهيم

الأساسية المتعلقة بسلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية. سنقوم بتحديد المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية وكيفية الحد من الأثر النفسي الاجتماعي لهذه المخاطر. كما سنلقي نظرة على مفاهيم المرونة والعوامل الوقائية. وأخيراً، سوف نناقش هوية المسؤول عن سلامة المتطوعين النفسية.

لمزيد من المعلومات حول المخاطر والمرونة والعوامل الوقائية، يرجى الاطلاع على الصفحات ١٠-١٩ في دليل "رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي".

### ٢-١ المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية

أخبر المتطوعين بأنك سنلقي الآن نظرة على المخاطر المحتملة التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية.



### نقاط التعلّم

بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين أن يكونوا قادرين على فعل ما يلي:

- تحديد المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية
- فهم أنواع الضغط المختلفة
- فهم مفهوم المرونة
- فهم مفهوم العوامل الحماية
- تحديد المسؤولية في مختلف المستويات لسلامة المتطوعين النفسية.





## النشاط الثالث: المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية (فردياً وفي جلسة عامة)

توعية المشاركين بشأن المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية 

جدول متتال الصفحات أو شرائح PowerPoint تسرد المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين، وورق وأقلام حبر 



1. اطلب من المشاركين قضاء خمس دقائق فردياً لكتابة المخاطر الرئيسية التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية. اطلب من المشاركين تدوين أي شيء يخطر ببالهم.
2. أوضح أنك لا تتوقع من المشاركين تقاسم ملاحظاتهم في جلسة عامة ما لم يرغبوا في ذلك.
3. واصل عن طريق تقديم مصادر الضغط من القائمة أدناه (وذلك باستخدام شرائح PowerPoint أو جدول متتال الصفحات).
4. اسأل المشاركين إذا كانوا موافقين وإذا كان لديهم ما يضيفونه للقائمة.

المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية
<p><b>ظروف العمل</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أداء مهام صعبة بنشاط وبمؤقتة وخطرة في بعض الأحيان، أو توقع الآخرين منهم (أو التوقع من أنفسهم) العمل لساعات طويلة في ظروف صعبة</li> <li>• الانفصال بشكل مزائد عن عائلاتهم وحالتهم المعزولة</li> <li>• الشعور بعدم الكفاءة لتقوم بالمهمة أو الإحساس بأنهم مرهقون جزاء الاحتياجات الضخمة للأفراد الذين يحتاجون مساعدتهم</li> <li>• شهادة أحداث صانعة - أو سماع قصص الآخرين عن حالات الصدمة والخسارة</li> </ul>

المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية
<p>بعض خمس دقائق منفرد لقرء على السؤال التالي يزل جميع المخاطر التي تعترض بالك:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي المخاطر الأساسية التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية؟</li> </ul>

المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية
<p><b>مشكلات تطبيقية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم الحصول على وصف وطيفي واضح أو قائم أو دور منهم ضمن الفريق</li> <li>• عدم الاستعداد لمواجهة أعباء وخصب المستفيدين الذين يشعرون بعدم ثنية احتياجاتهم</li> <li>• اعتماد مشاركة المعلومات</li> <li>• ضعف التعزيز أو الاطلاع على المهمة</li> <li>• اعتماد الحدود بين العمل والرعاية</li> <li>• وجود أجواء في مكان العمل يحبطها عدم تقدير سلامة المتطوعين، فلا يتم الاعتراف بجهودهم أو تقويمها.</li> </ul>

المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية
<p><b>التعلق الشخصي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الشعور بالذنب عند وفاة شخص ما كثيراً يساعدونه</li> <li>• وجود توقعات مثالية / غير واقعية لما يمكن للمتطوع القيام به لمساعدة الآخرين</li> <li>• الشعور بوجوب حل جميع المشاكل الخاصة بالشخص الذي يساعدونه</li> <li>• الشعور بالذنب بشأن الانتباه لاحتياجاتهم الخاصة للرعاية أو الدعم</li> <li>• مراجعة المعصلات الأخلاقية والمعنوية.</li> </ul>

المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية
<p><b>التعلق الذي يخلص العلاقات بين الأشخاص</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الشعور بتعام الدخ من زملائهم أو المتطوعين عليهم</li> <li>• مواجهة ديناميكية صعبة ضمن الفريق</li> <li>• العمل مع أفراد من خلفين ضمن الفريق.</li> </ul>

قم بالتلخيص من خلال إيضاح النقطة التالية:  
في الغالب لا تولد الأزمات نفسها الضغط النفسي لدى العاملين والمتطوعين. تأتي الأنواع الأكثر شيوعاً من الضغط النفسي بسبب المشاكل بين الأشخاص، وظروف العمل والمسائل التنظيمية. ويرجع ذلك إلى حقيقة أنه غالباً ما يجد العاملون والمتطوعون هدفاً في عملهم ومن خلال ذلك يستطيعون التعامل مع الأحداث والقصص المؤلمة التي يتعرضون لها.

تابع إلى الموضوع التالي حول أهمية معرفة مصادر الضغط النفسي والمخاطر المرتبطة به.

## ٢-٢ الضغط النفسي

اجذب انتباه المجموعة عن طريق طرح الأسئلة التالية:

إذا ما هو الضغط النفسي؟ هل يمكنكم تذكر وقت ما عانيتم فيه من الضغط النفسي؟ فكروا في ذلك لمدة دقيقة وسناقش التجارب بعد بضع دقائق.



واصل من خلال تعريف الضغط النفسي:

الضغط النفسي هو رد فعل طبيعي للتحدي البدني أو العاطفي ويحدث عندما تزيد المتطلبات عن الموارد المتاحة للتعامل.

تابع عبر ربط التعريف بتجربة المشاركين. اسأل المجموعة ما يلي:

هل يعني لكم هذا التعريف شيئاً وهل هو متصل بالوقت الذي عانيتم فيه من الضغط النفسي؟



## المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية

### النطاق الشخصي

- الشعور بالذنب عند وفاة شخص ما كانوا يساعدونه
- وجود توقعات مثالية/غير واقعية لما يمكن للمتطوع القيام به لمساعدة الآخرين
- الشعور بوجوب حل جميع المشاكل الخاصة بالشخص الذي يساعدونه
- الشعور بالذنب بشأن الانتباه لاحتياجاتهم الخاصة للراحة أو الدعم
- مواجهة المعضلات الأخلاقية والمعنوية.

### النطاق الذي يخص العلاقات بين الأشخاص

- الشعور بانعدام الدعم من زملائهم أو المشرفين عليهم
- مواجهة ديناميكية صعبة ضمن الفريق
- العمل مع أفراد مرهقين ضمن الفريق.

### ظروف العمل

- أداء مهام صعبة بدنياً ومُرهقة وخطرة في بعض الأحيان، أو توقع الآخرين منهم (أو التوقع من أنفسهم) العمل لساعات طويلة في ظروف صعبة
- الانفصال بشكل متزايد عن عائلاتهم وحياتهم المنزلية
- الشعور بعدم الكفاءة للقيام بالمهمة أو الإحساس بأنهم مرهقون جزاءً الاحتياجات الضخمة للأفراد الذين يحاولون مساعدتهم
- شهادة أحداث صادمة – أو سماع قصص الناجين عن حالات الصدمة والخسارة

### المسائل التنظيمية

- عدم الحصول على توصيف وظيفي واضح أو وجود دور مبهم ضمن الفريق
- عدم الاستعداد لمواجهة إحباط وغضب المتضررين الذين يشعرون بعدم تلبية احتياجاتهم
- انعدام مشاركة المعلومات
- ضعف التحضير أو الإطلاع على المهمة
- انعدام الحدود بين العمل والراحة
- وجود أجواء في مكان العمل يحيطها عدم تقدير سلامة المتطوعين النفسية، فلا يتم الاعتراف بجهودهم.



### علامات الضغط النفسي الشائعة

يمكن أن تظهر علامات الضغط النفسي في العديد من الطرق المختلفة كما يلي:

- علامات بدنية، مثل: ألم المعدة، والتعب
- علامات ذهنية، مثل: صعوبة في التركيز، وفقدان مسار الوقت
- علامات عاطفية، مثل: القلق، والشعور بالحزن، والإحساس بعدم النفع
- علامات روحية، مثل: أن تبدو الحياة بلا هدف
- علامات سلوكية، مثل تعاطي الكحول، وصعوبات النوم، والتهور
- علامات في العلاقات الشخصية، مثل: الانعزال، والصراع الدائم مع الآخرين.

يُبين للمشاركين ما يلي:

تشيع علامات الضغط النفسي هذه وعادةً ما تختفي خلال بضعة أسابيع. ولكن إذا استمرت هذه العلامات وزادت سوءاً لمدة مطولة من الوقت، قد يتزايد مستوى الضغط النفسي.

اسأل المشاركين عن سبب أهمية معرفة مصادر وعلامات الضغط النفسي. يجب أن لا يعيقك عدم رد المشاركين على الفور؛ اسمح ببعض السكون والوقت للتفكير.

من المهم معرفة على المستويين الفردي والتنظيمي مصادر وعلامات الضغط النفسي الممكنة. فذلك يساعد

الضغط النفسي
• الضغط اليومي: يقلل تلك التحديات التي تواجهها في الحياة وتبقى منتبهين وحذرين، والتي بدونها تصبح الحياة مملة ولا تستحق العيش في النهاية بالنسبة للكثيرين.
• الضغط النفسي التراكمي: يحدث ذلك عندما تتراكم مصادر الضغط مع مرور الوقت وتتداخل مع الأنماط الاعتيادية للعمل والحياة اليومية.
• الضغط النفسي الحرج: يقلل تلك الحالات التي لا يستطيع لها الأفراد تلبية المطالب الواجبة عليهم في حين يعانون بدنياً ونفسياً.

توجد أنواع مختلفة من الضغط النفسي كما يلي:

- الضغط اليومي: يمثل ذلك التحديات التي تواجهها في الحياة وتبقى منتبهين وحذرين، والتي بدونها تصبح الحياة مملة ولا تستحق العيش في النهاية بالنسبة للكثيرين.
- الضغط النفسي التراكمي: يحدث ذلك عندما تتواصل مصادر الضغط مع مرور الوقت وتتداخل مع الأنماط الاعتيادية للعمل والحياة اليومية.
- الضغط النفسي الحرج: يمثل ذلك الحالات التي لا يستطيع فيها الأفراد تلبية المطالب الواجبة عليهم في حين يعانون بدنياً ونفسياً.



إذا سمح الوقت، يمكن للمُحاضر تطبيق تمرين من التمارين التنشيطية المتعددة المهام الموجودة في الملحق ١ قبل النشاط التالي. يعتبر هذا النشاط بداية جيدة لمناقشة علامات الضغط النفسي.



### النشاط الرابع: علامات الضغط النفسي (جلسة عامة)

إمكانية التعرف على علامات الضغط النفسي الشائعة

جدول متتال الصفحات، وأقلام ملونة



١. اسأل في جلسة عامة: ما هي علامات الضغط النفسي الشائعة التي من المرجح ظهورها لدى أحد الزملاء أو الأقران؟
٢. اكتب الردود على جدول متتال الصفحات.
٣. أضف إلى القائمة باستخدام المعلومات أعلاه، إذا لم تغطي الأمثلة المقدّمة المجموعة الكاملة لعلامات الضغط النفسي.

في وضع السياسات والممارسات المرتبطة التي تخلق بيئة عمل داعمة وصحية. يتعرّض المتطوعون الذين يعانون من مصادر الضغط النفسي بشكل متواصل دون الحصول على دعم كافٍ لخطر تنامي حالة نفسية تُسمى "الإحتراق الوظيفي".

### ٣- ٢ الإحتراق الوظيفي



وضّح ما هو الإحتراق الوظيفي، بدءاً بتعريفه (باستخدام شريحة PowerPoint slide أو عن طريق كتابة التعريف على جدول متتالي الصفحات):

الإحتراق الوظيفي هو حالة عاطفية تنجم عن الضغط النفسي الطويل الأمد، يتخللها الإصابة بالاستنزاف العاطفي المزمن، وانعدام الطاقة، وفقدان الحماس والحافز على العمل، وتضاؤل الكفاءة في العمل، وتراجع الشعور بالإنجاز الشخصي والتشاؤم والسخرية.



- يتسم الإحتراق الوظيفي بما يلي:
- أعراض بدنية، مثل الصداع أو صعوبات النوم
  - تغييرات سلوكية، مثل المخاطرة أو تعاطي المخدرات أو الإفراط بتعاطي الكحول
  - مشاكل في العلاقات، مثل نوبات الغضب أو الانعزال عن الزملاء
  - تراجع الكفاءة في العمل أو مواجهة صعوبة في التركيز
  - ظهور السلوك السلبي تجاه العمل أو المنظمة، أو تجاه المتضررين أنفسهم
  - الاضطراب العاطفي، مثل الشعور الدائم بالحزن والسخرية والتشاؤم

غالبًا ما يكون الشخص الذي يعاني من الضغط النفسي هو آخر من يدرك ما يحدث. ولهذا، فمن المهم بالنسبة للجميع – بما في ذلك أفراد الفريق الآخرين والمشرفين – إدراك ما يحدث لتقديم الدعم للشخص المتضرر.

وفي بعض الأحيان، قد تظهر علامات ردود فعل الضغط النفسي الخطيرة أو مشاكل الصحة النفسية الأخرى على العاملين والمتطوعين. ينبغي أن يكون في كل برنامج آلية إحالة للأفراد الذين يحتاجون إلى الدعم المتخصص. يغطي القسم ٥ التوقيت وكيفية إحالة المتطوعين الذين يحتاجون إلى الدعم المتخصص.

### ٤- ٢ فهم المرونة

تابع من خلال شرح مفهوم المرونة كما يلي: من المهم فهم مفهوم المرونة لدعم المتطوعين الذين يعانون من الضغط النفسي. يساعد تعزيز مرونة الشخص في تجنب تنامي الضغط النفسي التراكمي والهرج.

## ٣-٢ عوامل الحماية

تابع من خلال شرح ماهية عوامل الحماية كما يلي:



عوامل الحماية هي العوامل الاجتماعية والنفسية والبيولوجية التي تعزز من مرونة المرء. تحد هذه العوامل من احتمالية تعرض شخص ما للآثار النفسية الاجتماعية الخطيرة أو

المرونة هي القدرة على التفاعل أو التأقلم بإيجابية مع أي حدث أو تجربة تتسم بالصعوبة والتحدى. غالبًا ما يتم وصفها بأنها القدرة على "استعادة توازن جديد" بعد حدوث أمر عسير، أو اجتياز التجارب الصعبة بطريقة إيجابية.

تتأثر استجابة كل شخص للضغط النفسي بالعديد من العوامل، بما في ذلك طبيعة الأزمة وحدثها، وشخصيته وتاريخه الشخصي، فضلاً عن توفر أنظمة الدعم. لا تعني المرونة أن الأشخاص لا يعانون من الحزن بسبب الأزمات، ولكنهم يتأقلمون مع التجارب المجهدة ويتعافون منها باستخدام مواردهم. لا تُعتبر المرونة سمة شخصية ثابتة يمتلكها الشخص أو لا يمتلكها. يمكن أن تختلف مستويات المرونة من شخص لآخر، وفي الواقع، يمتلك الجميع قدرات للتأقلم يمكن تعزيزها.

### فهم المرونة

المرونة هي القدرة على التفاعل أو التأقلم بإيجابية مع أي حدث أو تجربة تتسم بالصعوبة والتحدى.

عقلًا ما يتم وصفها بأنها القدرة على "استعادة توازن جديد" بعد حدوث أمر عسير، أو اجتياز التجارب الصعبة بطريقة إيجابية.



## النشاط الخامس: عوامل الحماية (عمل جماعي وجلسة عامة)

تحديد عوامل الحماية للمتطوعين العاملين في أماكن حالات الطوارئ



النشرة التوزيعية رقم ١ (في الملحق ٣): "التطوع في النرويج بعد يوليو ٢٠١١"، أوراق ملاحظات لاصقة، جدول متتال الصفحات، وأقلام ملونة



١. اطلب من المشاركين تكوين مجموعات بحد أقصى ٤ أفراد.
٢. قم بتوزيع النشرة التوزيعية رقم ١.
٣. اطلب من المشاركين قراءة دراسة الحالة وتحديد العوامل التي قد تكون حمت المتطوعين النرويجيين من الضغط النفسي.
٤. اطلب من المشاركين مشاركة أية عوامل حماية أخرى قد تعزز مرونة المتطوعين.
٥. تابع في جلسة عامة عبر طلب مشاركة عامل أو عاملين من كل مجموعة على التوالي.
٦. قم بتلخيص تعليقاتهم على الجدول متتال الصفحات.
٧. أضف إلى المناقشة من القائمة المرجعية أدناه، إذا لم يتم ذكر أي من هذه العوامل.

استخدم دراسة حالة مختلفة، إذا لزم الأمر، وفق سياق العمل الخاص بالمجموعة التدريبية.





طويلة الأمد عند مواجهة مشقة أو معاناة. وتشمل عوامل الحماية الانتماء إلى عائلة أو مجتمع يتسم بالاهتمام، والحفاظ على التقاليد والأنشطة الروتينية، فضلاً عن التحلي بمعتقد ديني قوي أو أيديولوجية سياسية راسخة. تهدف أنشطة الدعم النفسي الاجتماعي إلى تعزيز العوامل الوقائية لدى المتطوعين.



### عوامل حماية أخرى

الإندفاع لمساعدة الآخرين

الإيمان بأن العمل هادف

القدرة على ترك العمل وأخذ استراحة

القدرة على تقديم الدعم وتلقيه من أفراد الفريق

معرفة إتاحة الدعم، متى كانت هناك حاجة له

ظروف عمل مناسبة عبر السياسات والاستراتيجيات

معلومات واضحة عن كيفية الوصول للدعم المتاح

الحفاظ على المهام الروتينية

الحفاظ على الممارسات الثقافية والمعتقدات

الانتماء إلى عائلة أو مجتمع يتسم بالاهتمام.

### عوامل الحماية في دراسة الحالة

اجتماعات منتظمة، تجمع كل العاملين و/أو المتطوعين وتعزز الشعور بالانتماء إلى فريق

ثقافة تنظيمية حيث يمكن للأفراد التحدث بحرية ومشاركة المشاكل، واحترام مبدأ السرية

إظهار التقدير لعمل المتطوعين.

### دراسة حالة: التطوع في النرويج بعد يوليو 2011

حصد هجومان إرهابيان متعاقبان خلال شهر يوليو في النرويج أرواح ٧٧ شخصاً. كان الهجوم الأول عبارة عن تفجير سيارة مفخخة في أوسلو وقع ضحيته ثمانية أشخاص وأصيب فيه ٢٠٩ شخصاً على الأقل. أما الانفجار الثاني، فوقع بعد أقل من ساعتين في معسكر صيفي للشباب بجزيرة أوتويا؛ حيث وصل شخص مسلح في زي شرطي مزيف إلى الجزيرة وفتح النار على المشاركين، فقتل ٦٩ منهم.

شارك عدة مئات من المتطوعين من الصليب الأحمر النرويجي في البحث عن المفقودين بعد واقعة إطلاق النار في أوتويا وفي دعم الأقارب والشباب في جميع أنحاء البلاد. كما حثت جمعية الصليب الأحمر المتطوعين للتحدث بحرية عن ردود فعلهم تجاه هذه الأحداث المأساوية، وتم عقد اجتماعات منتظمة بحيث يمكن للمتطوعين مشاركة المشاكل والتجارب.

تم تنفيذ برنامج خاص لتدريب ومساعدة العاملين والمتطوعين في الفروع المحلية لتوفير الدعم للشباب المتضررين وأقاربهم بعد عودتهم إلى منازلهم عقب هذه المأساة. أبلغ المتطوعون بعدئذ عن حصولهم على تقدير كبير لما فعلوه لهؤلاء الشباب وأقاربهم.

## ٢-٦ المسؤوليات

قم بتلخيص هذا القسم بقول ما يلي:

لقد ألقينا نظرة الآن على المخاطر التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية، وكيفية تحديد الضغط النفسي وسبب أهمية تجنب تراكم الضغط النفسي. كما ألقينا نظرة على تعريف المرونة وحددنا مجموعة العوامل الوقائية التي قد تحمي المتطوعين من مواجهة الضغط النفسي. تحد العوامل الوقائية من احتمالية تعرّض المتطوعين للآثار النفسية الاجتماعية الخطيرة أو طويلة الأمد عند مواجهة مشقة أو معاناة.



أما السؤال الهام الآن فهو: "من المسؤول عن سلامة المتطوعين النفسية؟"

وإذا سمح الوقت، اطلب من المشاركين قضاء بضع دقائق في مناقشة هذا السؤال مع الشخص الجالس بجانبهم، أو ا طرح السؤال في جلسة عامة.

تأكد من توضيح النقاط التالية:

ينطوي على الجمعيات الوطنية واجباً لدعم سلامة المتطوعين النفسية لديها قبل الاستجابة لحالة الطوارئ وفي أثناء وبعدها. ومع ذلك، يلعب الجميع دوراً في خلق بيئة عمل داعمة. ويشمل ذلك تفهم متطلبات العمل، ومعاملة الآخرين والذات بعناية واحترام. وبالتالي، تعتبر سلامة المتطوعين النفسية مسؤولية الجميع – المدراء والعاملين والمتطوعين أنفسهم.

أطلع المشاركين بشأن البرنامج بقية اليوم والغد:

سيركز بقية اليوم على ممارسة الرعاية الذاتية ودعم الأقران والإسعافات الأولية النفسية. تعمل هذه الأدوات على مساعدة المدراء والمتطوعين لرعاية أنفسهم والآخرين. وهي تُعتبر مهمة فيما يتعلق بالسلامة النفسية الاجتماعية للفرد وفيما يخص تدريب المتطوعين على استخدام هذه الأدوات. يركز اليوم الثاني من التدريب على كيفية إعداد أنظمة الدعم للمتطوعين، وكيفية رصد وتقييم أنظمة الدعم فضلاً عن كيفية تعميم أهمية وتوافر الدعم النفسي الاجتماعي.



إبراهيم صالح - الإحاطة التدريبي لمنصبت الطليبا الأحمر والهلال الأحمر

### ٣. الرعاية الذاتية (ساعة واحدة)

أطلع المشاركين على أهمية الرعاية الذاتية كالتالي: يجب أن يواظب المتطوعون على رعاية أنفسهم ليكونوا متاحين بشكل كامل للآخرين الذين يواجهون المحن. ويعني ذلك الالتزام بالأمر التي تحافظ على صحتهم البدنية والنفسية يوميًا. إضافة إلى ذلك، يجب أن يفهم المدراء أهمية دعم العاملين والمتطوعين لديهم في ممارسة الرعاية الذاتية؛ فإذا لم يعيروا انتباههم لضغوطهم النفسي الخاص ويعرفون كيفية الاهتمام بسلامتهم النفسية الاجتماعية، سوف يتعطل نظام الدعم في النهاية.

لذا، تساعد الأنشطة التالية المشاركين في فهم موارد إدارة الضغط النفسي الخاصة بهم وسترفع الوعي بشأن أهمية الرعاية الذاتية وتحديات الرعاية الذاتية المحتملة للمتطوعين.



#### نقاط التعلّم

- بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين فهم ما يلي:
- موارد إدارة الضغط النفسي الخاصة بهم
- استراتيجيات الرعاية الذاتية
- تحديات الرعاية الذاتية.



## ٢-٣ نصائح الرعاية الذاتية للمتطوعين

راجع قائمة نصائح الرعاية الذاتية (باستخدام شرائح Power-Point slides أو جدول متتال الصفحات). وضح أنه بإمكان المشاركين استخدام هذه النصائح في عملهم مع المتطوعين (سواء من خلال التواصل معهم شفهيًا أو من خلال منشورات).



## ١-٣ موارد إدارة الضغط النفسي



### النشاط السادس: موارد إدارة الضغط النفسي (فرديًا وفي جلسة عامة)

رفع الوعي بموارد المشاركين الخاصة لإدارة الضغط النفسي

ورق وأقلام حبر



١. اطلب من المشاركين إيجاد زميلهم.
٢. اطلب من الثنائيات قضاء عشر دقائق بإجراء مقابلات مع بعضهما البعض، وطرح الأسئلة التالية:
  - ماذا تفعل للحفاظ على صحتك بشكل يومي؟
  - ما هي الموارد التي تستخدمها، لا سيما في الأوقات الصعبة؟
٣. في جلسة عامة، اسأل عما إذا كان المشاركون قاموا بإدراج شيء خاص أو مختلف للأوقات الصعبة. اسألهم عما إذا كانوا يولون اهتمامًا إضافيًا لكيفية رعاية أنفسهم في الأوقات الصعبة.
٤. قم بالتخصيص من خلال إخبار المشاركين أن هذا تمرين يمكنهم إجراؤه مع أقرانهم في جمعياتهم الوطنية. تعتبر معرفة موارد بعضكم البعض لإدارة الضغط النفسي أساسًا جيدًا لدعم بعضكم البعض في الأوقات الصعبة.



اسأل المشاركين عن التحديات التي قد يتوقعونها المتطوعين الذين يستعينون بأي من نصائح الرعاية الذاتية الماثلة. يمكنك الإضافة إلى المناقشة من القائمة أدناه.



### تحديات الرعاية الذاتية

- الشعور بالذنب بشأن الانتباه لاحتياجاتك الخاصة
- القلق بشأن ما قد يعتقده المشرفون والزملاء عنك
- إيجاد مكان هادئ للاسترخاء بعيداً عن الإزعاج
- عدم إدراك التأثير السلبي للضغط النفسي الخاص بك
- الحفاظ على الأنشطة الروتينية العادية في حالة استثنائية.

### ٣-٣ الاستعداد ذهنياً لممارسة الرعاية الذاتية

إشرح للمشاركين ما يلي:



قد يجد المتطوعون أنفسهم في حالة مضطربة لم يواجهونها من قبل وربما ليسوا مستعدين لها. يُعتبر الاستعداد الكامل لحالات الأزمات أمراً مستحيلاً، ولكن يمكن أن تفيد محاولة الاستعداد ذهنياً، وذلك لأداء دور المتطوع فعالية تامة. سوف يساعد التمرين التالي في إعداد المتطوعين لرعاية أنفسهم في حالات الأزمات.

ينبغي أن براعي المُحاضرون حقيقة أن التمرين



التالي قد يُذكر بعض المشاركين بذكريات أليمة خصوصاً الذين واجهوا تجارب مشابهة، وأن بعض الأشخاص قد يتأثروا عاطفياً. وضح أن هذا أمر طبيعي ولا بأس به، وأن المشاركين يمكنهم اختيار عدم مشاركة تجاربهم أو ربما عدم المشاركة في هذا التمرين.

### الرعاية الذاتية للمتطوعين

- إذا شعرت بالإرهاق من الوضع أو مهامك، حاول التركيز لفترة من الوقت على المهام البسيطة والروتينية. أطلع الأقران والمشرفين على شعورك وكن صبوراً مع نفسك.
- إذا واجهت حدثاً صعباً، قد يساعدك التحدث مع شخص ما بشأن أفكارك ومشاعرك في مواجهة أي تجارب صعبة والتأقلم معها.
- بعض ردود الفعل طبيعية ولا يمكن تجنبها عند العمل في ظروف صعبة.
- احصل على ما يكفي من الراحة والنوم.
- قلّل من شرب الكحول والتدخين.
- إذا كنت تعاني من صعوبات في النوم أو تشعر بالقلق، تجنب تناول الكافيين لا سيما قبل النوم.
- مارس الرياضة لتنظيم أو التخفيف من حدة التوتر.
- قم بأكل الأطعمة الصحية وحافظ على مواعيد منتظمة للوجبات.
- ابق على التواصل مع أحبائك.
- تحدّث عن تجاربك ومشاعرك (حتى تلك التجارب والمشاعر التي تبدو مخيفة أو غريبة) مع زملائك أو شخص موثوق به.
- لا تخجل أو تخف من طلب المساعدة إذا كنت تشعر بالضغط النفسي أو الحزن أو عدم القدرة على القيام بمهامك. قد يشعر الكثير من الأشخاص الآخرين بنفس المشاعر.
- استمع إلى ما يقوله الآخرون حول كيفية تأثير الحدث عليهم وتأقلمهم مع الوضع. قد يشاركون أفكاراً مفيدة.
- عبّر عن مشاعرك عبر الأنشطة الإبداعية، مثل الرسم أو التصوير أو الكتابة أو عزف الموسيقى.
- العب ألعاباً أو مارس الرياضة وخصّص وقتاً للمرح.
- حاول الاسترخاء من خلال القيام بما تستمتع به، مثل التأمل أو اليوغا.



## النشاط السابع: الاستعداد ذهنيًا لممارسة الرعاية الذاتية (في جلسة عامة)

إعداد المشاركين ذهنيًا لرعاية أنفسهم في حالات الأزمات 



١. اختر سيناريو من الملحق ٤: "سيناريوهات الرعاية الذاتية". يمكن الاختيار من بين خمسة سيناريوهات:
  - ١: التعامل مع الإرهاق والحدود البدنية
  - ٢: التعامل مع الأحداث المرهقة عاطفيًا
  - ٣: التعامل مع المشاكل الشخصية
  - ٤: التعامل مع الطموحات البطولية والتوقعات غير الواقعية
  - ٥: التعامل مع الخوف ووصمة العار.
٢. اختر الفئة التي تنطبق بشكل أفضل على المشاركين والوضع القائم.
٢. اكتب قائمة بالأجوبة الممكنة (مدرجة تحت "خيارات" في الملحق ٤ بعد كل سيناريو) على جدول متتالي الصفحات. تأكد من عدم رؤية المشاركين للأجوبة قبل بدء النشاط.



١. اطلب من المشاركين الجلوس في دائرة - على مقاعد أو على الأرض - وتأكد من شعور الجميع بالراحة.
٢. اشرح للمجموعة أنك تريد منهم تخيل ممارسة الرعاية الذاتية باعتبارهم متطوعين في حالة أزمة. أخبرهم أنك ستقرأ وصفًا خياليًا لمتطوع في أحد المواقف وأنت تود من الجميع إغماض عيونهم وتخيل أنفسهم في حالة هذا الشخص.
٣. اقرأ السيناريو بصوت عالٍ وامنح الجميع بضع دقائق للتفكير ثم اقرأ الخيارات بشأن ما ينبغي فعله بعد ذلك. اطلب حينئذ ردًا من المشاركين - مع رفع أيديهم - على ما يعتقدون أنه سيكون رد فعلهم في هذه الحالة. ناقش ردودهم بعدئذ بليجاز (١٠٥ دقائق). امنح المشاركين الفرصة لتقديم خيارات أخرى لردود الفعل الإيجابية في هذه الحالة.

قم بتلخيص هذا القسم عن طريق إطلاع المشاركين أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، وأن جميع الأقسام التي تمت مناقشتها هي استراتيجيات مقبولة للرعاية الذاتية. وأهم شيء هو أن يكون المتطوعون على وعي بأهمية التركيز على احتياجاتهم الخاصة - حتى في حالات الأزمة. كما تُعتبر المعرفة بأنظمة الدعم المتاحة والتواصل مع الآخرين بشأنها أيضًا أمرًا هامًا، وذلك عندما يواجه المتطوعون صعوبة أو محنة. هذا هو الموضوع الرئيسي للقسم التالي.



شركاء في كسروا الأعداء: الفريق المجتمعي السليم الأحمر والهلال الأحمر

## ٤. دعم الأقران (ساعة واحدة)

أخبر المشاركين أنك ستلقي نظرة الآن على دعم الأقران، وهو أسلوب فعال لمساعدة المتطوعين في التأقلم مع الحالات الضاغطة.



لمزيد من المعلومات حول دعم الأقران، يرجى الاطلاع على الصفحات ٤٥-٤٨ في دليل رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي.



### نقاط التعلّم

- بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين فهم ما يلي:
- العناصر الأساسية لدعم الأقران
- كيفية إعداد أنظمة دعم الأقران



## ١-٤ ما هو دعم الأقران؟



كما يوحي الاسم، يعني "دعم الأقران" تقديم المساعدة لشخص ما من الأقران (أي شخص ما يعمل على نفس مستوى الشخص الداعم). دعم الأقران هو استراتيجية مفيدة للتأقلم مع الضغط النفسي وإدارته، ويستغل الموارد بشكل جيد داخل أي منظمة وبين المتطوعين.

كما يعتبر دعم الأقران عملية نشطة، حيث تتطلب مشاركة الأقران في دعم بعضهم البعض وتخصيص الوقت والمساحة للتحدث معًا بشأن ردود الفعل والمشاعر واليات التأقلم.



دعم الأقران مفيد للأسباب التالية:

- يمكن تنفيذ دعم الأقران غالبًا بسرعة، وذلك بمجرد وضع أنظمة دعم الأقران.
- غالبًا ما يحمي دعم الأقران المتطوعين الذين يعانون من الضغط النفسي من تطوير المزيد من المشاكل.
- غالبًا ما يحمي دعم الأقران المتطوعين الذين يعانون من الضغط النفسي من تطوير المزيد من المشاكل.

- مشاركة الصعوبات مع الأقران تحدّ من سوء التفاهم وسوء تفسير السلوكيات، وما إلى ذلك.
- يستطيع المتطوعون تعلّم طرق التأقلم من بعضهم البعض، وبالتالي تطوير مهارات التأقلم الخاصة بهم.
- اجتماعات المجموعات يمكن أن تحدّ من الخوف من أو وصمة التعبير عن المشاعر وطلب المساعدة.

يشارك داعمو الأقران الخبرات ويوفّرون المساندة القصيرة الأمد لبعضهم البعض. من المهم التأكيد على أن داعمي الأقران ليسوا مستشارين نفسيين وأن الهدف من دعم الأقران ليس أن يحلّ محلّ المساعدة المحترفة. يمكن للعاملين المحترفين في مجال الدعم النفسي الاجتماعي لعب دور في تدريب والإشراف على داعمي الأقران. فيمكنهم مساعدة داعمي الأقران في تحديد المشاكل وإصلاحها وإحالة الأقران الذين قد يحتاجون إلى دعم متخصص إضافي. يمكنك الاطلاع على المزيد من المعلومات حول الإحالة في القسم ٥.

## ٢-٤ إعداد أنظمة دعم الأقران



وضّح وجود أساليب متعددة لتقديم دعم الأقران، وتشمل ما يلي:

- أنظمة الزملاء
- اجتماعات دعم الأقران الجماعية
- داعمي الأقران المدربين.

يشمل دعم الأقران غير الرسمي أنظمة الزملاء، حيث يكون اثنان من المتطوعين أو أحد المتطوعين وأحد العاملين ثنائيًا معًا لدعم بعضهما البعض. ويمكنهما العمل إلى جانب بعضهما البعض في الميدان، بحيث يمكنهما مراقبة سلامة كل منهما



## النشاط الثامن: إعداد أنظمة دعم الأقران

تحديد العوامل الرئيسية في دعم الأقران 

جدول متتالي الصفحات، وأقلام ملونة 



١. قم بتقسيم المشاركين إلى ثلاث مجموعات:

- اطلب من المجموعة الأولى تدوين خمسة عناصر أساسية في دعم الأقران.
  - اطلب من المجموعة الثانية تدوين خمسة أشياء يجب مراعاتها عند تنظيم اجتماعات دعم الأقران.
  - اطلب من المجموعة الثالثة تدوين خمسة مواضيع لإدراجها في دورة دعم الأقران التدريبية.
٢. بعد ٢٠ دقيقة، اطلب من المجموعات تقديم نقاطهم في جلسة عامة باستخدام جداول متتالية الصفحات.
٣. أضف لكل عرض تقديمي من المربع في الصفحة التالية، إذا كانت هناك أية ثغرات فيما قدّمته المجموعات.

والتحقق مع بعضهما البعض طوال اليوم لمعرفة كيفية تأقلم الشخص الآخر. يمكن أن يقترح الزميل أن يأخذ المتطوع استراحة، وذلك إذا شهد ظهور علامات الضغط النفسي، أو حتى يوصي بأن يتوقف الآخر عن العمل إذا بدا الضغط النفسي خطيراً. يمكن أن يتوقّر الزميل بعد انتهاء حالة الطوارئ للتفكير في هذه التجربة معاً.





### العناصر الأساسية لدعم الأقران:

- الاهتمام والتعاطف الوجداني والاحترام والثقة
- التواصل الفعّال ومهارات الاستماع الجيدة
- أدوار محددة وواضحة
- العمل الجماعي والتعاون ومهارات حل المشاكل
- مناقشة التجارب المتعلقة بالمهام.

### اجتماعات دعم الأقران:

- تأكد من عقد اجتماعات بشكل منتظم.
- حاول تحديد مواعيد الاجتماعات في وقت يسمح للجميع بالمشاركة.
- قم بتوفير الإشراف المنتظم لداعمي الأقران من قبل العاملين في الدعم النفسي الاجتماعي، كلما أمكن ذلك.
- قم بتنظيم المتطوعين المستعدين في فريق لدعم الأقران من أجل التواصل مع المتطوعين الآخرين، خصوصاً المتطوعين الجدد. يمكن أن يتواصل هذا الفريق مع الأقران لرفع الوعي بالدعم المتاح وتقديم المساعدة.
- قم بتنظيم مجموعات دعم الأقران، بقيادة داعمي الأقران من المتطوعين المدربين من ذوي الخبرة أو العاملين في الدعم النفسي الاجتماعي.

### مواضيع التدريب:

- كيف يكون داعم الأقران الفعّال
- مهارات التواصل
- الإسعافات الأولية النفسية
- كيفية الإحالة عند حاجة الأقران لمساعدة إضافية
- الرعاية الذاتية.



### النشاط التاسع: حديث الزملاء (في ثنائيات)

التفكير في كيف يمكن للمشاركين استخدام أنظمة الزملاء في جمعياتهم الوطنية 

لا شيء 



1. اطلب من المشاركين إيجاد زملائهم.
2. اطلب الآن من المشاركين قضاء ١٠ دقائق في الحديث عن كيف يمكنهم استخدام أنظمة الزملاء في جمعياتهم الوطنية.

- قدّم المعلومات
- ساعد الشخص الذي تدعمه في بسط السيطرة الشخصية
- قم بتشجيع الشخص
- حافظ على السرية
- قم بمتابعة الشخص على مرّ الوقت.

- راجع النصائح التالية لداعمي الأقران باستخدام شرائح PowerPoint أو جدول متتال الصفحات: 
- كن متاحاً أو متواجداً
- قم بإدارة الوضع وحدد الموارد



## ٥. الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين (ساعة واحدة و ٣٠ دقيقة)

قَدِّم القسم كما يلي:  
في وقت الأزمة، يرغب المتطوعون والعاملون في مساعدة المتضررين بأفضل طريقة ممكنة. وفي الوقت ذاته، غالبًا ما يقلق الأشخاص بشأن قول أو فعل الأشياء بطريقة غير سليمة قد يهابون من زيادة سوء الموقف. في هذا القسم، سوف نستكشف كيف يمكن للعاملين والمتطوعين استخدام الإسعافات الأولية النفسية لدعم بعضهم البعض. الإسعافات الأولية النفسية هي حجر الأساس لدعم الذي تقدمه حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر للناجين في حالات الطوارئ والمتضررين من الصراعات. تُستخدم هذه الإسعافات في الحالات التي يواجه الأشخاص فيها حدثًا خطيرًا وعندما يشعرون بالتوتر الحاد.



### نقاط التعلّم

- بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين فهم ما يلي:
- العناصر الأساسية للإسعافات الأولية النفسية
  - كيفية تقديم الإسعافات الأولية النفسية
  - توقيت وكيفية إحالة المتطوع الذي يحتاج دعم إضافي.

### الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين

وأصل من خلال تعريف الإسعافات الأولية النفسية:  
الإسعافات الأولية النفسية (PPA) هي دعم ورعاية يُقدّم للمتطوعين الذين واجهوا حدثًا أو حالة صعبة للغاية. يرتبط ذلك بالتهار الدائم والتعاطف الوعدي لهم والاستماع أو الحوار. كما يعنى جعل البيئة آمنة بالنسبة لهم فضلًا عن مساعدتهم في التعامل مع احتياجاتهم العملية وفي مواجهة مشاكلهم.

## ٥-٢ التواصل الداعم



أطلع المشاركين بشأن عناصر التواصل الداعم كما يلي:

يرتبط تقديم الإسعافات الأولية النفسية بشكل فعال بالتواصل الداعم. يشمل ذلك إظهار التعاطف الوجداني والاهتمام والعناية؛ والاستماع بانتباه ودون أحكام؛ والحفاظ على السرية.

بالرغم من تواصلنا وتفاعلنا مع بعضنا البعض كل يوم، إلا أن التواصل الداعم هو مهارة تتطلب وعي خاص بالكلمات ولغة الجسد، إلى جانب السلوك والانتباه تجاه الشخص المصاب بالحزن.

خلال النشاط التالي، تأكد من وضع ثلاث مجموعات كما هو موضَّح في الإجراء، حيث يُعتبر ذلك مهمًا لنجاح هذا التمرين.

لمزيد من المعلومات حول الإسعافات الأولية النفسية، يرجى الاطلاع على الصفحات ٤٩-٥٥ في دليل "رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي"

## ٥-١ ما هي الإسعافات الأولية النفسية؟

اسأل المشاركين عما يعرفونه حول الإسعافات الأولية النفسية.

واصل من خلال تعريف الإسعافات الأولية النفسية: الإسعافات الأولية النفسية (PFA) هي دعم ورعاية يُقدّم للمتطوعين الذين واجهوا حدث أو حالة محزنة للغاية. يرتبط ذلك بإظهار الدفء والتعاطف الوجداني لهم والاستماع لما يقولون. كما يتعلق بجعل البيئة المحيطة آمنة بالنسبة لهم فضلاً عن مساعدتهم في التعامل مع احتياجاتهم العملية وفي مواجهة مشاكلهم.

قد يواجه المتطوعون الذين يعانون من صدمة أو أزمة صعوبة في التفكير بشكل واضح ومعرفة كيفية التأقلم مع الحالة وكيفية مساعدة أنفسهم. وقد يضطرب شعورهم بالوقت، وربما يشعرون بالضعف أو سوء فهم ما يقال أو يتم فعله حولهم. قد يتأقلم الآخرون جيداً نسبياً مع المحنة في وقتها، ولكنهم يعانون من أفكار ومشاعر مزعجة بشأنها في وقت لاحق. سوف تساعد معرفة كيفية تقديم الإسعافات الأولية النفسية الزملاء من المتطوعين في الاستجابة بفعالية في هذه الحالات.

## النشاط العاشر: التواصل الداعم (في جلسة عامة)

رفع الوعي بشأن تأثير السلوك والانتباه على التواصل الداعم. 

جهّز جدول متتالي الصفحات (مع تعليمات للمستمعين، كما هو مبين في الإجراء أدناه) 



١. قم بتقسيم المشاركين إلى ثلاث مجموعات:
٢. اطلب من المشاركين في المجموعتين الأولى والثانية الجلوس مقابل بعضهم البعض في صفين.
٣. اطلب من المشاركين في المجموعة الثالثة الوقوف خلف أفراد المجموعة الثانية.
٤. اطلب الآن ما يلي من الأفراد في:
  - المجموعة الأولى بأن يصبحوا مستمعين
  - المجموعة الثانية بأن يصبحوا متحدثين
  - المجموعة الثالثة بأن يصبحوا مراقبين.
٥. ينبغي أن يقف المُحاضرون خلف المجموعة الثانية (ممسكين بالجدول متتالي الصفحات، إذا وجب استخدامه).
٦. اشرح خلال بضع دقائق، بأنك تود من المتحدثين سرد قصة قصيرة عن أنفسهم. يمكن أن تكون هذه القصة عن رحلتهم إلى التدريب هذا الصباح، أو ما فعلوه الليلة الماضية، أو قصة من طفولتهم وما إلى ذلك. أخبرهم أنه غير مسموح لهم الالتفاف للنظر إلى المُحاضر أثناء هذا التمرين. فهذا أمر في غاية الأهمية.
٧. اشرح أنك ستكون واقفاً خلف المتحدثين. لا تقل ما ستفعل.
٨. اطلب من المراقبين الانتباه إلى أي تغييرات يشهونها في المستمعين والمتحدثين.
٩. اطلب من المتحدثين البدء في سرد قصصهم.
١٠. والآن، إما أن تُمثل تعليماتك بصمت (واحدة في كل مرة) للمستمعين أو ترفعها مكتوبة على الجدول متتالي الصفحات. إليك قائمة بالتعليمات (يمكنك وضع المزيد إذا لزم الأمر):
  - أنت تستمع بشكل فعّال
  - يبدو عليك الشعور بالملل
  - قاطع الحديث وتحذّث عن نفسك.
١١. اطلب من الجميع التوقف عندما تشعر بأنه مر وقت كافٍ لرؤية التغييرات في السلوك ونسبة الانتباه.
١٢. اطلب من المتحدثين تقديم تعليقاتهم. كيف كان سرد القصة أثناء هذا النشاط؟ هل لاحظوا أي اختلافات لدى المستمع وكيف أثر ذلك على قدرتهم على سرد قصصهم؟
١٣. اسأل المراقبين عما لاحظوه.
١٤. اسأل المستمعين عما لاحظوه.
١٥. ماذا تعلمتم جميعاً من هذا التمرين؟

واصل عن طريق التحدث عن العناصر الأربعة الأساسية للإسعافات الأولية النفسية كما يلي: 

من المهم مراعاة الأمور الأربعة التالية عند تقديم الإسعافات الأولية النفسية:

١. البقاء على مقربة
٢. الاستماع بانتباه
٣. تقبل المشاعر
٤. توفير الرعاية العامة والمساعدة العملية.

اسأل المشاركين عما ينبغي أن تشملها هذه العناصر الأربعة. تأكد من ذكر النقاط الموجودة في القائمة المرجعية.

## ٣-٥ العناصر الأربعة الأساسية للإسعافات الأولية النفسية

العناصر الأربعة الأساسية للإسعافات الأولية النفسية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• البقاء على مقربة</li> <li>• الاستماع بانتباه</li> <li>• تقبل المشاعر</li> <li>• توفير الرعاية العامة والمساعدة العملية.</li> </ul>



- تواصل بصريًا بشكل مناسب.
- اظهر بمظهر هادئ ومسترخ.
- تجنب طرح الكثير من الأسئلة أو الإلحاح للحصول على المعلومات.

### ٣. تقبل المشاعر

- كن منفتحًا أمام ما يقوله المتطوع وتقبل مشاعره وتفسيره للأحداث.
- لا تحاول تصحيح الحقائق أو إصدار أحكام على تصورهم لكيفية حدوث هذه الأمور؛ فدقة الأحداث ليست مهمة هنا، بل ينبغي التركيز على مشاعر الشخص.
- لا تلجّ على المتطوع لسرد أية تفاصيل من تجربة صادمة قد يكون مر بها.
- سوف يساعدك التعاطف الوجداني مع المتطوع واحترامه في تقبل مشاعره. التعاطف الوجداني هو القدرة على وضع نفسك في مكان الشخص الآخر وتفهّم حالته ومشاعره ودوافعه.
- مهما كانت ردود فعل المتطوع المتضرر، بيّن تقديرًا إيجابيًا صادقًا تجاه سلامة وجدارة المتطوع المتضرر.

### ٤. تقديم الرعاية العامة والمساعدة العملية

- عندما يواجه المتطوعون حالة أزمة أو يتعرضون لصدمة، فإذا قدّم شخص ما مساعدة في الأمور العملية يكون ذلك عون كبير. يمكن أن يشمل ذلك الاتصال بشخص ما يمكنه أن يكون مع المتطوع، أو ترتيب توصيل الأطفال من المدرسة، أو توصيل المتطوع بالسيارة إلى المنزل أو مساعدته في الحصول على الرعاية الطبية أو أي شكل آخر من أشكال الدعم حسبما يقتضي الأمر.
- تأكد من تنفيذ آمانيات المتطوع ولا تتحمل الكثير من المسؤولية. وبدلاً من ذلك، قدّم الدعم له لاستعادة السيطرة على حالته والتفكير في آرائه واتخاذ القرارات الخاصة به. وبالرغم من إمكانية شعور المتطوع الذي خاض حدثًا محزنًا بالارتباك أو الضعف في تلك اللحظة، إلا أنه من المهم تذكر أنه ما زال شخص ذو مهارات وموارد خاصة به.
- عزز قدرته على مساعدة نفسه، ومكّنه من الشعور بالمرونة وكثرة الموارد. حافظ على التركيز العملي وساعد المتطوعين في تلبية احتياجاتهم الخاصة.

## الإسعافات الأولية النفسية للمتطوعين

### ١. البقاء على مقربة

- يمكن أن يساعد المشرفون أو داعمو الأقران المتطوعين لاستعادة الإحساس بالأمان والثقة من خلال البقاء على مقربة منهم والحفاظ على الهدوء، حتى وإن كان المتطوع قلق أو عاطفي للغاية.
- كن مستعدًا لإمكانية تعبير بعض المتطوعين عن مشاعرهم بشكل عاطفي من خلال نوبات عنيفة، مثل الصراخ أو رفض المساعدة.
- حافظ على تواصلك بهدوء وابق على مقربة، وذلك في حالة احتاج المتطوع للمساعدة أو إذا أراد التحدث عما حدث. وفوق كل ذلك، كن صادقًا وصريحًا لمساعدة المتطوع المتضرر في إعادة بناء الإحساس بالثقة والأمان. كن على طبيعتك وأظهر ذلك الطبيعي والاهتمام بالمتطوع الذي يواجه المحنة.

### ٢. الاستماع بانتباه

- خذ كامل الوقت للاستماع بعناية لقصة المتطوع. غالبًا ما يساعد سرد القصة المتطوعين في فهم وتقبل ما واجهوه.
- دع المتطوعين يعلمون بأنك تستمع إليهم من خلال إيلاء الاهتمام الصادق. إذا كنت تدعم متطوعًا في موقع إحدى الحوادث، استمع له/ لها وتحدث معه/ معها بهدوء حتى وصول المزيد من المساعدة.
- أوضح أنك تستمع بانتباه من خلال التأكيدات اللفظية وغير اللفظية. ويشمل ذلك الرد بتعابير وجه متعاطفة أو من خلال الإيماء أو بعبارات أخرى تدل على التفهّم، فضلاً عن التعليقات مثل "لقد فهمت"، أو "أسمعك"، أو "الرجاء المتابعة" أو "أود الاستماع للمزيد عن هذا الأمر". لا تنتزع ردود فعلك، ولكن حاول التواصل بطريقة طبيعية بالنسبة لك. لكل ثقافة طرقها الخاصة للسلوكيات المناسبة، ولكن من المهم مراعاة ما يلي بوجه عام:
- التف بأتجاه المتطوع أو كن في مواجهته عند التحدث معه.
- قف بطريقة مفتوحة من خلال عدم تشبيك ذراعيك.
- ا طرح أسئلة مفتوحة.
- حافظ على مسافة مناسبة حتى تُظهر اهتمامًا دون الظهور بمظهر حميمي أو مُلج.
- تجنب الإيماءات أو الحركات التي تؤدي إلى التشتت.

## ٤-٥ لعب الأدوار في الإسعافات الأولية النفسية



### النشاط الحادي عشر: لعب الأدوار في الإسعافات الأولية النفسية (عمل جماعي وجلسة عامة)

ممارسة الإسعافات الأولية النفسية 

النشرة التوزيعية رقم ٢ (الملحق ٣): "سيناريوهات للإسعافات الأولية النفسية" 



١. اطلب من المشاركين الانقسام إلى ثنائيات للعب الأدوار.
٢. قَدِّم أحد السيناريوهات لكل ثنائي.
٣. اطلب من كل ثنائي تحديد الأدوار للجزء الأول من هذا النشاط - ينبغي أن يلعب شخص واحد دور مساعد يستخدم الإسعافات الأولية النفسية وأن يلعب الآخر دور طالب المساعدة.
٤. اطلب من المساعدين الذين يستخدمون الإسعافات الأولية النفسية تمثيل الخطوات التي سيستخدمونها عند تقديم الإسعافات الأولية النفسية للشخص المتضرر في السيناريو، مع مراعاة العناصر الأساسية للإسعافات الأولية النفسية. أكد للمشاركين أنهم لا يجب عليهم تمثيل أدوارهم بشكل مثالي. فالجانب الأهم من الإسعافات الأولية النفسية هو إظهار الاهتمام الصادق والدفع والقلق على هذا الشخص.
٥. بعد مرور ١٠ دقائق، اطلب من المشاركين تبديل الأدوار وأخذ سيناريو جديد.
٦. تابع في جلسة عامة من خلال طرح الأسئلة التالية:
  - كيف كان ذلك مختلفًا عن أي محادثة يومية؟
  - كيف كان دور المساعد الذي يستخدم الإسعافات الأولية النفسية؟
  - كيف كان دور طالب المساعدة؟
٧. قد تريد أيضًا طرح الأسئلة التالية:
  - ما هي الاحتياجات العملية أو المخاوف التي تراود الشخص المتضرر؟
  - ما هي المعلومات التي يحتاج إليها المساعدون للتمكن من مساعدة الأشخاص وربطهم بالمعلومات والخدمات ووسائل الدعم؟
  - ما هي جوانب المساعدة الأكبر من دورك أو قدرتك فيما يتعلق بالشخص / الأشخاص المتضررين؟
٨. قم بتلخيص التمرين من خلال سؤال المشاركين عما يشعرون أنه مهم عند تقديم الإسعافات الأولية النفسية. يمكنك استخدام شريحة PowerPoint أو نسخ النقاط على جدول متتالي الصفحات من أجل المناقشة. أكد على النقاط الأساسية التالية عند استخدام الإسعافات الأولية النفسية:
  - كن جديرًا بالثقة وقم بالوفاء بما وعدت به.
  - لا تستغل العلاقة مع شخص ما تقوم بمساعدته مطلقًا.
  - احترم حق الشخص في اتخاذ قراراته الخاصة، وكن بالغ الدقة فيما يتعلق بأسئلته واحتياجاته
  - لا تكن متطفلًا أو مُلحًا، ولا تجبر الشخص على سرد قصته إذا لم يكن يريد ذلك مطلقًا.
  - حافظ على السرية. ينبغي الحفاظ على سرية ما يخبرك به الشخص وتفاصيل تجربته ويجب عدم مناقشة ذلك مع الآخرين. إذا كنت تواجه مشكلة في معالجة ما أخبرك به الشخص، ربما يكون من الأفضل الاتصال بأحد المشرفين للحصول على المشورة أو للإحالة.
  - اعرف حدود دورك باعتبارك متطوع واعرف متى يجب إحالة الشخص للدعم المتخصص.

## ٥-٥ توقيت وكيفية الإحالة

من المحتمل أن يحتاج المتطوعون الذين يشعرون بالحزن للإحالة إلى شخص محترف للحصول على رعاية أكثر تخصصاً في الحالات التالية:

- أن يكونوا في غاية الحزن بحيث لا يمكنهم متابعة حياتهم اليومية بفعالية
- أن يكونوا معرضين لخطر إيذاء أنفسهم
- أن يمثلوا خطراً على الآخرين.

ينبغي إجراء الإحالات دوماً بعد استشارة أحد المشرفين أو مدير البرنامج. كما ينبغي دائماً إطلاع الأفراد المعنيين على نية إحالتهم إلى مساعدة مهنية. فيجب أن يعرفوا أنه يتم الاهتمام بهم، وأن يفهموا أسباب الإحالة. إذا اعترض المتطوع على استشارة مختص الصحة النفسية، على سبيل المثال، قد يستطيع المساعد إحالة المتطوع إلى طبيب العائلة بدلاً من ذلك. وفي هذه الحالات، ينبغي أن يتحدث المساعد مع المشرف المسؤول عنه بشأن إرشادات الإحالة في الجمعية الوطنية.

يجب أن يكون لدى كل جمعية وطنية آلية لإحالة المتطوعين الذين يحتاجون الدعم المتخصص. إذا لم يكن لدى جمعيتك الوطنية الموارد الكافية للقيام بذلك، من الممكن التواصل مع مركز محلي للرعاية الصحية أو منظمة غير حكومية محلية.



ابدأ بالطلب من المشاركين رفع أيديهم إذا كانوا على علم بإجراءات عملية الإحالة في جمعيتهم الوطنية. اطرح أسئلة المتابعة كما يلي:

- هل قام أي منكم بإحالة شخص ما في السابق؟
- هل حاول أي منكم مساعدة أشخاص يواجهون محنة خطيرة بالأخص عندما يكونون غير قادرين على متابعة حياتهم اليومية بفعالية؟

إشرح للمشاركين عملية الإحالة كما يلي:  
سوف يتعافى معظم المتطوعين من المحنة بمرور الوقت ومن خلال الدعم الأساسية والمساعدة ممن حولهم. ومع ذلك، قد يشعر بعض المتطوعين بالحزن الشديد أو ربما يطول حزنهم بعد مرور الحدث. وفي هذه الظروف، سيحتاج المتطوعون للإحالة إلى رعاية أكثر تخصصاً.





مصطفى وفانور الأوحد، المندوبين المحليين والمجالس الأخرى

## ملخص (١٥ دقيقة)



### النشاط ١٢: اعثر على زميلك (في ثنائيات)

تطبيق أنظمة الزملاء

لا شيء



١. اطلب من المشاركين إيجاد زميلهم.
٢. اطلب من المشاركين أن يطرحوا على زملائهم الأسئلة التالية:
  - كيف كان يومك؟
  - ما هي نقاط التعلم التي استخلصتها اليوم؟
  - ما الذي تتطلع إليه بشأن التدريب غدًا؟



### تمرين: نشاط عند إنتهاء المحاضرة

إذا سمح الوقت، اختر نشاطًا لاختتام اليوم من الملحق ١.



اليوم ٢٦



## ٦. إعداد أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين (ساعتان و ٣٠ دقيقة)

اطلب من المشاركين تلخيص الأدوات التي ناقشتها بالأمس بليجاز. تأكد من ذكر الأدوات التالية:

- الرعاية الذاتية
- دعم الأقران
- الإسعافات الأولية النفسية.

تابع من خلال توضيح ما يلي:  
سوف نتحدث في هذا القسم عن أهمية وجود أنشطة الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين في كل مرحلة من الاستجابة. وسنتابع بالحديث عن أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي وتطويرها داخل جمعياتكم الوطنية.

### ٦-١ أنشطة الدعم في كل مرحلة من مراحل الاستجابة (قبل وفي أثناء وبعد)

أنشطة الدعم في كل مرحلة من مراحل استجابة (قبل وفي أثناء وبعد)
قبل الاستجابة الفعلية، من المهم إعداد المتطوعين للمهمة المطلوبة.
في أثناء الاستجابة من المهم توفير الدعم النفسي للمتطوعين.
بعد الاستجابة يحزن الوقت للتعافي والتفكير وتقييم الاستجابات المستقبلية.

أطلع المشاركين على أهمية أنشطة الدعم النفسي الاجتماعي في كل مرحلة من مراحل أنشطة المتطوعين كما يلي:



### نقاط التعلّم

- بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين أن يكونوا قادرين على فعل ما يلي:
- تحديد أنشطة الدعم في كل مرحلة من مراحل الأزمة
- فهم وتحليل أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي القائمة
- تطوير أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي.

لمزيد من المعلومات حول إعداد أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين، يرجى الاطلاع على الصفحات ٣٢-٤٤ في دليل رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي.



### تمرين: نشاط عند بداية المحاضرة (١٥ دقيقة)

- الغرض
- لبدء اليوم بطريقة إيجابية
- الإجراء
- اختر تمرين لبداية المحاضرة - الملحق ١.



أنشطة الدعم في كل مرحلة من مراحل الإستجابة
<p><b>المجموعة الأولى: قبل الإستجابة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يمكن للمدراء تعزيز سلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية قبل حدوث الأزمة، أو قبل إرسال المتطوعين للمساعدة؟</li> </ul>
<p><b>المجموعة الثانية: في أثناء الإستجابة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يمكن للمدراء تعزيز سلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية أثناء الإستجابة الفعالة لحدث منفرد أو أزمة طويلة الأمد؟</li> </ul>
<p><b>المجموعة الثالثة: بعد الإستجابة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يمكن للمدراء تعزيز سلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية بعد انتهاء الأزمة، أو عند إنهاء المتطوعين لأعمالهم؟</li> </ul>

سواء كنت مسؤولاً عن المتطوعين في حالات الطوارئ أو في البرامج الاجتماعية القائمة، تأكد من أن نظام الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين يشمل معلومات وتدخلات في كل مراحل الاستجابة الثلاث، أي قبل الاستجابة وفي أثنائها وبعدها، كما يلي:

- قبل الاستجابة الفعلية، من المهم إعداد المتطوعين للمهمة المطلوبة.
- في أثناء الاستجابة من المهم توفير الدعم المستمر للمتطوعين.
- بعد الاستجابة يحدد الوقت للتعافي والتفكير وتحسين الاستجابات المستقبلية.



### النشاط ١٣: أنشطة الدعم في كل مرحلة من مراحل الإستجابة (قبل وفي أثناء وبعد) (عمل جماعي)

التفكير فيما يمكن للمدراء فعله لتعزيز السلامة النفسية الاجتماعية للمتطوعين قبل الإستجابة وفي أثنائها وبعدها



جدول متتال الصفحات وأقلام ملونة للمجموعات



1. أخبر المشاركين أنك ستعمل الآن على ما يمكن للمدراء فعله قبل الاستجابة وفي أثنائها وبعدها لدعم المتطوعين لديهم.
2. قم بتقسيم المشاركين إلى ثلاث مجموعات كما يلي:
  - المجموعة الأولى: قبل الاستجابة - كيف يمكن للمدراء تعزيز سلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية قبل حدوث الأزمة، أو قبل إرسال المتطوعين للمساعدة؟
  - المجموعة الثانية: في أثناء الاستجابة - كيف يمكن للمدراء تعزيز سلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية أثناء الاستجابة الفعالة لحدث منفرد أو أزمة طويلة الأمد؟
  - المجموعة الثالثة: بعد الاستجابة - كيف يمكن للمدراء تعزيز سلامة المتطوعين النفسية الاجتماعية بعد انتهاء الأزمة، أو عند إنهاء المتطوعين لأعمالهم؟
3. اطلب منهم الجلوس في مجموعاتهم على ثلاث طاولات مختلفة. امنحهم عشر دقائق للإجابة على سؤالهم وتدوين ملاحظاتهم على الجدول متتال الصفحات.
4. اطلب من المشاركين تناوب الطاولات، ولكن اطلب منهم ترك الجدول المتتال الصفحات. (المجموعة الأولى تنتقل إلى طاولة المجموعة الثانية؛ والمجموعة الثانية تنتقل إلى طاولة المجموعة الثالثة؛ والمجموعة الثالثة تنتقل إلى طاولة المجموعة الأولى).
5. اطلب من المجموعات قضاء خمس دقائق إضافية بإضافة ملاحظات جديدة لقائمة الجدول متتال الصفحات الخاصة بالمجموعة الأخرى.
6. كرّر هذا الإجراء مرة واحدة أخرى.
7. وأخيراً، اطلب من كل المجموعات التناوب مجددًا حتى يعودوا إلى حيث بدأوا النشاط. اطلب من كل مجموعة على التوالي قراءة جميع الملاحظات المدونة في الجدول المتتال الصفحات الخاص بهم.
8. قم بتلخيص النشاط في جلسة عامة من خلال إضافة الملاحظات من القائمة المرجعية الموجودة في الصفحة التالية، وذلك إذا كانت هناك ثغرات في ردود المجموعات.



- ثقافة دعم متبادل ضمن الفريق من خلال ما يلي:
- التحدث بصراحة عن الضغط النفسي والدعم النفسي الاجتماعي، وذلك حتى يشعر المتطوعون بمقدرتهم على التعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم دون خوف من العواقب
  - تعزيز حس الانتماء والعمل الجماعي عبر اجتماعات الفريق
  - إتاحة نفسك للإشراف أو لإجراء محادثات خاصة مع المتطوعين بشكل منفرد
  - التواصل مع المتطوعين الذين يشعرون بأنهم قد يكونوا في محنة أو في حاجة إلى الدعم
  - احترام السرية، وبالتالي خلق بيئة آمنة للمتطوعين لطلب الدعم
  - تشجيع المتطوعين على استعمال استراتيجيات الرعاية الذاتية الجيدة باعتبارها جزء من مسؤوليتهم تجاه سلامتهم النفسية.

- رصد الضغط النفسي الفردي والجماعي
- كونك مديرًا، امنح المتطوعين المعرضين لأحداث صعبة أثناء تأدية واجبهم اهتمامًا خاصًا. إذا كان لديك شبكات دعم وموارد إحالة مطبقة، تأكد من استعدادها وإتاحتها.
  - تذكر أن المدراء والمشرفين أيضًا قد يحتاجون إلى دعم إضافي وإشرافًا أثناء مساعدة المتطوعين المتأثرين بشكل مباشر من الحدث الصعب.
  - يساعد التمسك باستراتيجيات الرعاية الذاتية للمتطوعين ليس فقط في تحمّل مشاق العمل في حالات الطوارئ، بل يمكنهم أيضًا من مساعدة المتضررين بفعالية أكبر.
  - عندما يتأثر أحد العاملين أو المتطوعين أو فريق استجابة من حدث صعب، ففكر في تقديم المعلومات والدعم ليس فقط للمتضررين، بل للمشاركين الآخرين في الاستجابة كذلك. قد يحتاج أصدقاء وزملاء المتأثرين المباشرين أيضًا إلى الطمأنينة والمعلومات المناسبة. سوف يساعد تقديم بعض الحقائق بشأن الحالة في تبديد الشائعات.

- تدابير أخرى هامة
- الإشراف والتدريب الإضافي.
  - دعم الأقران والإحالة

## قبل: الإعلام والإعداد

- التوظيف والاختيار
- أثناء عملية الرصد، من المهم تقييم مدى احتمالية فهم المتطوعين لتجاربهم السابقة ومعرفة كيف تعاملوا معها. يجب أن يكون باستطاعتهم أن يتعدوا عاطفيًا عن التجارب الصعبة وأن يعوا أن العمل في حالات الطوارئ يمكن أن يُذكّرهم بمشاعر من الماضي.
  - قد يساعد الرصد في تحديد المتطوعين المحتمّل تأثرهم بالعمل في حالة أزمة.

## التوجيه

- من المهم أن يكون لدى المدراء التوصيف الوظيفي الذي يوضح ما هو المتوقع من المتطوعين.
- الإعلام والتدريب
- من المهم تدريب المتطوعين فضلاً عن العاملين الآخرين والمدراء على تقنيات الدعم الأساسية، مثل الإسعافات الأولية النفسية ودعم الأقران.
- تنطوي على التدريب المناسب للمدراء المباشرين أهمية خاصة، لضمان حصول المدراء على المعرفة والأدوات اللازمة لتقديم الدعم للمتطوعين عند الحاجة.

## التخطيط للطوارئ

- يمكن أن يساعد وضع خطط الاستجابة لحالات الطوارئ مقدّمًا الجمعيات الوطنية على الاستعداد للأحداث الطارئة الصعبة أو الغامرة بشكل خاص.
- عندما يتم تطبيق الخطط، تأكد من معرفة المتطوعين والمدراء لأدوارهم ومسؤولياتهم فيما يتعلق بالرعاية الذاتية ورعاية الفريق، وكيفية الوصول للدعم الإضافي عند الحاجة.
- كما أنه من الضروري أن يتم تضمين خطط الطوارئ في الميزانية، وأن يكون إجراء صرف الأموال واضحًا وبسيطًا. وبهذه الطريقة، يمكن عندئذ أن يتم تقديم الدعم بسرعة لمساعدة المتطوعين في الأزمات الشديدة.

## في أثناء: المتابعة والدعم

- اجتماعات الفريق
- إن أحد أهم تدابير الدعم التي يمكنك تطبيقها كمديرًا هو خلق أجواء داعمة ومنفتحة للمتطوعين.
  - وباعتبارك مديرًا مباشرًا أو مشرفًا، كن سببًا في خلق

**مرونة المدراء والمتطوعين (1)**

يستطيع المدراء القيام بما يلي:

- ضمان ساعات وظروف عمل معيّنة للمتطوعين
- إعداد توصيف وظيفي لعمل المتطوعين أو إيضاح ما هو متوقع منهم
- إعداد وتدريب المتطوعين على مهمتهم في الميدان
- الإطمئنان على المتطوعين لمعرفة مدى تأقلمهم أثناء الاستجابة في حالات الطوارئ
- عقد اجتماعات منتظمة للفريق أثناء حالات الطوارئ للإطمئنان على الجميع وتقديم الدعم.

**مرونة المدراء والمتطوعين (2)**

- تشجيع القيام بعمل المتطوعين في ثنائيات
- إعداد أنظمة دعم الأقران أو الزملاء
- تقديم المعلومات حول الضغط النفسي وتكرره
- تشجيع استراتيجيات التأقلم الجيدة
- دعم المتطوعين الذين واجهوا أحداث صعبة بشكل خاص
- إظهار التقدير وإعلاء المتطوعين بعينهم كفراد في الفريق.

قم بالتلخيص عن طريق تقديم ما يمكن للمدراء فعله بوجه عام لرعاية مرونة متطوعيهم (باستخدام عرض PowerPoint أو جدول متتالي الصفحات):

### مرونة المدراء والمتطوعين

يلعب المدراء دورًا هامًا في خلق ديناميكية داعمة للفريق من خلال إظهار الاهتمام بالسلامة النفسية للمتطوعين الفرديين والفريق ككل.

يستطيع المدراء القيام بما يلي:

- ضمان ساعات وظروف عمل معتدلة للمتطوعين
- إعداد توصيف وظيفي لعمل المتطوعين أو إيضاح ما هو متوقع منهم
- إعداد وتدريب المتطوعين على مهمتهم في الميدان
- الإطمئنان على المتطوعين لمعرفة مدى تأقلمهم أثناء الاستجابة في حالات الطوارئ
- عقد اجتماعات منتظمة للفريق أثناء حالات الطوارئ للإطمئنان على الجميع وتقديم الدعم.
- تشجيع القيام بعمل المتطوعين في ثنائيات
- إعداد أنظمة دعم الأقران أو الزملاء



### بعد: التأمل والإحالة

التأمل الجماعي والفردى

- حث المتطوعين على أخذ وقت للراحة، وإعادة التواصل مع أحبائهم والعودة ببطء إلى أنشطتهم العادية، حيثما كان ذلك ممكنًا.
- ساعد المتطوعين على فهم والتأقلم مع تجاربهم من خلال توفير مساحة ووقت للتفكير والتأمل.

تقدير المتطوعين

- يمكن للمتطوعين، في اجتماعات فردية وجماعية، مشاركة مشاعرهم، وتقديم وتلقي التغذية الراجعة حول العمل وحول دورهم، كما يمكن تكميمهم وتقديرهم للأعمال التي قاموا بها خلال هذه الاجتماعات.
- يُظهر استثمار الوقت للاستماع إلى المتطوعين احتراماً لآرائهم ويساعد على إبقائهم متحمسين، كما يضمن مشاركتهم في التداخلات المحتملة في المستقبل.
- وهنا يكمن الوقت المناسب للمنظمة والمتطوعين للتحدث فيه عن الدروس المستخلصة فيما يخص الاستجابة والدعم الذي تلقوه، وذلك حتى يمكن إجراء تحسينات مستقبلاً.

دعم الأقران والإحالة

- أثناء الأزمات الممتدة، قد تستمر صعوبة الحالة الشخصية للمتطوع. إضافة إلى ذلك، قد يتصارع البعض مع المتطلبات الكثيرة التي يواجهونها وما كانوا قادرين على فعله أم لم يكونوا قادرين على فعله لمساعدة الآخرين في الحالات المروعة. قد يحتاج هؤلاء الذين تعرضوا لتجارب صادمة أو صعبة تحديداً لدعم إضافي للتعافي والتأقلم مع تجاربهم.
- بالرغم من احتمالية عدم توفر الدعم المتخصص في كل سياق، حاول وضع موارد الإحالة إلى الدعم الإضافي حسبما يقتضي الأمر، بما في ذلك دعم الأقران، والإشراف والمشورة مع شخص متخصص أو مع العاملين في الدعم النفسي الاجتماعي.

### ٦-٣ تطوير أنظمة الدعم



اخبر المشاركين أنك ستلقي الآن نظرة على كيفية وضع استراتيجية الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين كما يلي:

توجد العديد من الطرق لتطوير استراتيجية الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين. لقد شملت بعض الجمعيات الوطنية استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي ضمن سياسات التطوع العامة أو سياسات الإسعافات الأولية. بينما أنشأ البعض الآخر سياسات منفصلة للدعم النفسي الاجتماعي.

تعتبر الأسئلة الثلاثة التالية إرشادات جيدة في تطوير استراتيجية الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين:

- ماذا - ما نوع الدعم الذي يمكن تقديمه

- تقديم المعلومات حول الضغط النفسي وتأثيره
- تشجيع استراتيجيات التأقلم الجيدة
- دعم المتطوعين الذين واجهوا أحداث صعبة بشكل خاص
- إظهار التقدير وإعلام المتطوعين بقيمتهم كأفراد في الفريق.

### ٦-٢ تحليل وفهم أنظمة الدعم الحالية

اخبر المشاركين أنك ستقضي بعض الوقت لإلقاء نظرة معهم على الأنظمة المطبقة حاليًا في جمعيتهم الوطنية. سوف تفكروا سويًا في الاستراتيجيات الأساسية والإضافية، وتعملوا على الاحتياجات التي ينبغي إضافتها في كل مرحلة - قبل الأزمة وفي أثناء وبعدها.



### النشاط ١٤: تحليل وفهم أنظمة الدعم الحالية (فرديًا وجماعيًا وفي جلسة عامة)

تدوين إجراءات الدعم الحالية داخل أي جمعية وطنية وتحديد مجالين أو ثلاثة مجالات للتطوير

النشرة التوزيعية رقم ٣ (الملحق ٣): "الاستراتيجيات الأساسية والإضافية"

١. قم بتوزيع النشرة التوزيعية رقم ٣ على المشاركين.
٢. اطلب من المشاركين تدوين الإجراءات والاستراتيجيات التي ينفذونها حاليًا في جمعيتهم الوطنية.
٣. بعد مرور ١٠ دقائق، اطلب من المشاركين تكوين مجموعات - بحد أقصى ٤ أشخاص في كل مجموعة. وإذا كان الأمر ممكنًا، قم بتكوين المجموعات حسب الجمعيات الوطنية أو المناطق.
٤. اطلب من المجموعات قضاء ٢٠ دقيقة في مناقشة إجاباتهم واختيار مجالين أو ثلاثة مجالات يودون تحسينها في المستقبل.
٤. اطلب من كل مجموعة مشاركة فكرة أو فكرتين اكتسبوها أثناء هذا التمرين في جلسة عامة.

- من هو مقدم الدعم؟ من هو المؤهل لتلقي الدعم؟
- متى – عدد المرات وتحت أي ظرف من الظروف ينبغي تقديم الدعم؟

**ما هو نوع الدعم الذي ستقدمه جمعيتك الوطنية؟**

أيا كانت الأسطة التي تقرر حينما تكون الوطنية بإمتها، فالهيو هو التاكيد من تضمن جميع نقاط دورة الاستجابة – قبل، وفي أثناء، وبعد – وذلك لتكون فعلا حول.

**تطوير استراتيجيات الدعم**

انشر 40 دفاعة في مجموعاتك، تحديداً على الأسئلة الموجودة في النشرة التوزيعية 4 \* تطوير استراتيجيات الدعم.

**من الذي سيقدّم الدعم؟**

- يلعب المدربون ودعاة الفرق دوراً مهماً في الدعم.
- يقدم كبار المتطوعين المساعدة.
- يشرفون بحاجة إلى تدريب أساسي، وذلك في كل من دعم التطوع والاندماج بيننا وبين النسبة الاجتماعية.
- يأخذون التطوعون أنفسهم مسؤولية نظام الدعم النفسي الاجتماعي.
- يمكن تطبيق آليات دعم الاقرباء لتوفير شبكة دعم.

**النشاط ١٥ : تطوير أنظمة الدعم (عمل جماعي)**

فهم كيفية تطوير أنظمة الدعم

النشرة التوزيعية رقم ٤ (الملحق ٣): "تطوير استراتيجيات الدعم"

١. وضّح الغرض من هذا النشاط.
٢. اطلب من المشاركين تكوين مجموعات مما يصل إلى ٤ أفراد. إذا كان الأمر ممكناً، قم بتقسيم الأفراد إلى مجموعات حسب جمعياتهم الوطنية أو المناطق الخاصة بهم.
٣. قم بتوزيع النشرة التوزيعية رقم ٤.
٤. والآن، اطلب من المشاركين قضاء ٤٠ دقيقة في الإجابة عن الأسئلة المطروحة في النشرة التوزيعية.
٥. أجب عن أية أسئلة تنشأ أثناء التمرين.
٦. قم بالتلخيص في جلسة عامة عن طريق توضيح النقاط المبينة في القائمة المرجعية بالصفاحة التالية.

**من سيتلقى الدعم النفسي الاجتماعي؟**

- يجب ان يكون باستطاعة جميع التطوعون الوصول للدعم النفسي الاجتماعي الكافي والظني.
- ان يحتاج جميع التطوعون مستوى الدعم نفسه، ولكن بعضي ان يكون لديهم مستوى القدرة على الوصول للدعم المناسب عندما يحتاجونه.
- يبدأ التفكير في مواردك، حاول مطابقة استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي مع احتياجات التطوعون لديهم ومناقش معهم.

**متى يتم تقديم الدعم النفسي الاجتماعي؟**

- فكر في الحدود والزميا لتقديم الدعم قبل حدوث حالة الطوارئ.
- تربط أنواع الدعم الأخرى بخدائير الدعم الفردية والخدمية الاعلادية في أثناء وبعد حالة الطوارئ.
- جعل بعض تدابير الدعم النفسي الاجتماعي إلزامية، وذلك بدلاً من جعلها "أحسن النتائج"، سيسهل طلب الدعم على التطوعون.
- ان يوجد أو يحتاج الجميع لدعم متخصص في أثناء أو بعد العزل في حالة الطوارئ.



- لن يحتاج جميع المتطوعين مستوى الدعم نفسه، ولكن ينبغي أن يكون لديهم جميعاً القدرة على الوصول للدعم المناسب عندما يحتاجونه. قد يحصل البعض على الفائدة التي يحتاجونها من اجتماعات الفريق المنتظمة أو دعم الأقران أو بيئة العمل الداعمة بشكل عام. بينما قد يتطلب الآخرون المزيد من الإشراف الداعم أو ربما الإحالة إلى شخص مختص.
- بينما تفكر في مواردك، حاول مطابقة استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي مع احتياجات المتطوعين لديك وسياق عملهم.

#### متى يتم تقديم الدعم النفسي الاجتماعي؟

- فكر في الجدوى والمزايا لتقديم الدعم قبل حدوث حالة الطوارئ. إذا لم يكن ذلك ممكناً في حالة الطوارئ الحادة مع انضمام المتطوعين للمساعدة، قد يكون ما زال بإمكانك تقديم موجزاً وتوجيهياً نفسياً اجتماعياً وبعض المعلومات المكتوبة.
- ترتبط أنواع الدعم الأخرى بتدابير الدعم الفردية والجماعية الاعتيادية في أثناء وبعد حالة الطوارئ. عندما يتم دمج تدابير الدعم هذه في الثقافة التنظيمية وجعلها جزءاً من الاستراتيجيات المطبقة لدى الفرق والمشرفين، سيصبح من المرجح للغاية تنفيذ هذه التدابير دون جهد إضافي.
- جعل بعض تدابير الدعم النفسي الاجتماعي إلزامية، وذلك بدلاً من جعلها "حسب الطلب"، سيسهل طلب الدعم على المتطوعين.
- من المهم أن نتذكر أنه لن يريد أو يحتاج الجميع لدعم متخصص في أثناء أو بعد العمل في حالة الطوارئ. ومع ذلك، لمن يرغب ذلك، حاول وضع آليات لتقييم احتياجاتهم للإحالة وتيسير وصولهم للدعم المتخصص.

#### ما هو نوع الدعم الذي ستقدمه جمعيتك الوطنية؟

- أياً كانت الأنشطة التي تقرر جمعيتكم الوطنية إقامتها، فالمهم هو التأكد من تضمين جميع نقاط دورة الاستجابة - قبل، وفي أثناء، وبعد - وذلك لتكون فعالة بحق.
- في نهاية هذا التدريب، سوف يكون لدى المشاركين المزيد من الأفكار بشأن أنواع الدعم التي ستكون ذات صلة ومفيدة في حالتهم.

#### من الذي سيقدم الدعم؟

- يلعب المشرفون وقادة الفرق دوراً مهماً في إعداد المتطوعين لعملهم، ومتابعة سلامتهم النفسية، وتقديم الدعم والتقدير لجهودهم.
- لجعل ذلك أولوية، يجب أن يكون لديهم دعماً من المدراء الكبار والوقت والموارد لدعم المتطوعين. لهذا فإن المشرفون بحاجة إلى تدريب أساسي، وذلك في كل من دعم المتطوعين والاهتمام بسلامتهم النفسية الاجتماعية.
- تذكر أن المتطوعين أنفسهم هم مورد لنظام الدعم النفسي الاجتماعي. سوف يطورون استراتيجياتهم الخاصة للتعامل مع الضغط النفسي، فضلاً عن تكوينهم لأفكارهم الخاصة بشأن نوع الدعم الذي يودون تلقيه والذي يمكن أن يفيدهم ويفيد فريقهم.
- يمكن تطبيق آليات دعم الأقران لتوفير شبكة دعم، والاستفادة من مرونة المتطوعين وفريق الاستجابة في حالات الطوارئ.

#### من سيتلقى الدعم النفسي الاجتماعي؟

- يجب أن يكون باستطاعة جميع المتطوعين، وفق سياسات واستراتيجيات الاتحاد، الوصول للدعم النفسي الاجتماعي الكاف والنظامي باعتباره التزام فعال وطويل الأجل من الجمعية الوطنية.



## ٧. رصد وتقييم دعم المتطوعين (ساعة واحدة)

قدّم القسم كما يلي:  
يعتبر كل من رصد وتقييم الدعم الذي يتلقاه المتطوعون في غاية الأهمية لضمان تحقيق الأنظمة التي تطبيقها الأثر المنشود بالفعل. سوف يناقش هذا القسم المبادئ الأساسية وراء الرصد والتقييم.

### ٧-١ ما معنى الرصد والتقييم؟

اسأل المشاركين عما يفهمون من المتابعة والتقييم. تأكد من مناقشة النقاط أدناه.

رصد وتقييم (M & E) أنظمة الدعم النفسي الاجتماعي تعني التحقق من الأنظمة المطبقة، والحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين، واستخدام هذه التعليقات في معرفة ما إذا كان الدعم ناجحًا وإذا كانوا المتطوعين يعتبرونه مفيدًا أم لا. ينبغي أن تبيّن عملية الرصد والتقييم ما إذا كان الدعم المقدم للمتطوعين غير ملائم لاحتياجاتهم، وإذا كانت هناك حاجة لإجراء التغييرات.



### نقاط التعلّم

- بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين أن يكونوا معرفة بكيفية فعل ما يلي:
- جمع معلومات الرصد والتقييم
- قياس الدعم المقدم للمتطوعين
- تطبيق المعلومات التي تم جمعها من التقييم

لمزيد من المعلومات حول الرصد والتقييم، يرجى الاطلاع على دليل "رعاية المتطوعين: مجموعة أدوات الدعم النفسي الاجتماعي" الصفحات ٦٠-٧٠.



وضّح أن نوع المعلومات التي قد تود جمعها ترد على الأسئلة التالية:

- ما هي أنواع دعم المتطوعين المطبقة حاليًا؟
- ما مدى نجاح أنظمة الدعم؟

لا يمكن غالبًا رصد التغييرات الناتجة بشكل مباشر عن تطبيق نظام دعم نفسي اجتماعي للمتطوعين. ولكن يمكن استخدام مؤشرات محددة، على سبيل المثال، لرصد التغييرات في توظيف وتوجيه المتطوعين. ويمكن أن تكون هذه المؤشرات إما كمية أو نوعية. المؤشرات الكمية هي الأشياء التي يمكن عدّها، مثل عدد المتطوعين المدربين أو عدد من يستخدمون دعم الأقران. أما المؤشرات النوعية فتقيس جودة الدعم الملموسة، مثل مدى الفائدة التي يشعر بها المتطوعون فيما يخص التدريب أو دعم الأقران.

#### ٧-٤ كيف يتم جمع المعلومات؟

اسأل المشاركين عن الطرق التي يمكن استخدامها لجمع هذه المعلومات. تأكد من ذكر الطرق أدناه:

#### طرق جمع معلومات الرصد والتقييم:

- تحدّث مع المتطوعين والعاملين والمدراء (على سبيل المثال، في مجموعات تركيز، أو مقابلات) بشأن فهمهم وتصوراتهم للضغط النفسي للمتطوعين والدعم المتاح.
- قم بإجراء استطلاعات مجهولة المصدر للمتطوعين والعاملين والمدراء لتقييم معرفتهم بشأن الضغط النفسي للمتطوعين وتأقلمهم معه.
- قم بإجراء جرد لمواردك الحالية – البشرية والمادية والمالية – وتعرّف على مدى فعالية استخدام هذه الموارد في الوقت الحاضر.

يتحمل مدراء البرنامج المسؤولية الكاملة عن ضمان انعقاد أنشطة الرصد بطريقة مسؤولة وأخلاقية. يقوم العاملون ببرنامج الصليب الأحمر والهلال الأحمر على مستوى الفروع عادةً بجمع بيانات الرصد المتعلقة بتفاعلهم المباشر مع المتطوعين.

#### ٧-٢ لماذا الرصد والتقييم؟

اسأل المتطوعين عن سبب أهمية رصد وتقييم الدعم النفسي الاجتماعي للمقدم للمتطوعين. تأكد من ذكر النقاط أدناه:

- المساءلة – لضمان تحملنا المسؤولية، ليس فقط أمام المتبرعين والمتضررين، بل أيضًا أمام العاملين والمتطوعين لدينا.
- الملائمة – لضمان فائدة الدعم الذي نقدمه للمتطوعين.
- الكفاءة – لضمان تقديم الدعم للمتطوعين في الوقت المناسب وبتكلفة معقولة.
- الفعالية والتأثير – لضمان أن الدعم المقدم له تأثيره المطلوب على سلامة المتطوعين النفسية.
- الاستدامة – لضمان استمرار فوائد الدعم، حتى بعد انتهاء الحالة الطارئة الحالية.

#### ٧-٣ ما الذي ينبغي رصده وتقييمه؟

**ما الذي ينبغي رصده وتقييمه؟**

- ما هي أنواع دعم المتطوعين المطبقة حاليًا؟
- ما مدى نجاح أنظمة الدعم؟
- ما هي الطرق التي يمكن استخدامها لجمع هذه المعلومات؟

لخص هذا القسم كما يلي: من المهم إعتبار رصد وتقييم الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين كأولوية.

من خلال رصد وتقييم أنشطة الدعم التي تطبقها، فإنك تضمن تحقيق الهدف المنشود من هذه الأنشطة وأن تحصل على معلومات قيمة عن كيفية تحسين هذه الأنشطة في المستقبل.

**الرصد والتقييم**

اعدل في نفس المحاور السابقة على وضع استراتيجية الرصد والتقييم، اجب على الأسئلة التالية:

- كيف يمكنك رصد وتقييم نظام الدعم النفسي الاجتماعي الذي وضعته في النشاط السابق؟
- ما الذي يمكن أخذه بعين الاعتبار لتعديل التغيير؟

الوقت: 20 دقيقة في هذه المهمة ولكن مستعداً لتقديم استراتيجياتك في جلسة عامة.



### النشاط ١٦: الرصد والتقييم (عمل جماعي وفي جلسة عامة)

التفكير في كيفية متابعة وتقييم أنشطة الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين

جدول متتالي الصفحات وأقلام ملونة لكل مجموعة



١. اطلب من المشاركين الانقسام إلى نفس المجموعات الخاصة بالنشاط السابق.
٢. والآن، اطلب من المشاركين أن يطرحوا الأسئلة التالية:
  - كيف يمكنك رصد وتقييم نظام الدعم النفسي الاجتماعي الذي وضعته في النشاط السابق؟
  - ما الذي يمكن أخذه بعين الاعتبار كمؤشر للتغيير؟
٣. اطلب من المشاركين قضاء ٢٠ دقيقة في وضع استراتيجية لكيفية رصد وتقييم نشاط الدعم النفسي والاجتماعي. اطلب منهم تدوين الاستراتيجية على الجدول متتالي الصفحات الخاص بهم.
٤. اطلب من المجموعات تقديم استراتيجيتهم بإيجاز في جلسة عامة بالتناوب.



## ٨. إيصال الرسالة (ساعة واحدة)

### ٨-١ إعلام المتطوعين



قدم ما يلي:

- إيصال بعض النقاط الهامة بشأن إعلام المتطوعين:
- مراعاة اللغة (اللغات) التي يتحدث بها المتطوعون، ومستواهم التعليمي، وثقافتهم وعاداتهم وتقاليدهم عند تقديم المعلومات حول الدعم النفسي الاجتماعي.



### نقاط التعلّم

- بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين أن يكونوا قادرين على فعل ما يلي:
- توضيح ما هو الدعم النفسي الاجتماعي وسبب أهميته
- إعلام المتطوعين بشأن استراتيجيات الدعم داخل جمعيتهم الوطنية.



قدم القسم عبر سؤال المشاركين عن سبب أهمية تعميم خدمات الدعم المتاحة للمتطوعين.

تُعتبر جميع رسائل وسياسات واستراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي التي تطبقها في جمعيتك الوطنية مهمة فقط إذا عرفها وفهمها المتطوعون! غالبًا لا يستخدم المتطوعون أنظمة الدعم المتاحة، وذلك بسبب انعدام المعلومات لديهم عن الدعم المتوفّر. في هذا القسم، سوف نلقي نظرة على كيفية إيصال رسالة أهمية وتوفّر الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين.



- حاول الحفاظ على بساطة الرسائل، وقدم تعليمات واضحة بشأن الوصول إلى الدعم، بما في ذلك أرقام الهاتف لشبكات الإحالة أو بيانات الاتصال الأخرى.
- وفر المعلومات بصيغ متعددة، مثل الملصقات أو المنشورات أو المعلومات المطبوعة الأخرى لرفع الوعي بشأن الدعم النفسي الاجتماعي المتوقع للمتطوعين في الجمعية الوطنية.
- قم بتحضير المعلومات قبل حالة الطوارئ، إن أمكن.
- فكر في الوقت المناسب لتقديم المعلومات للمتطوعين.



## النشاط ١٧: إعلام المتطوعين (عمل جماعي وعرض تقديمي)

ممارسة التواصل مع المتطوعين

جدول متتالي الصفحات، وأقلام حبر بألوان مختلفة، وشريط لاصق ومقص



١. وضح للمشاركين أنهم سوف يقضون ٢٠ دقيقة في تحضير عرض تقديمي مدته خمس دقائق مناسب للمتطوعين حول الموضوعات المتعلقة بالدعم النفسي الاجتماعي.
٢. قم بتقسيم المشاركين إلى ثلاث مجموعات واطلب منهم إعداد عرض تقديمي قصير حول الموضوع المخصص لمجموعتهم:
  - المجموعة الأولى: الرسائل الأساسية بشأن الدعم النفسي الاجتماعي
  - ما هو الدعم النفسي الاجتماعي
  - ما هي الضغوط النفسية الناجمة عن عمل المتطوع، وبعض ردود الفعل تجاه الضغط النفسي، وطرق التأقلم معه؟
  - المجموعة الثانية: الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين
  - ضمن توجيهات واضحة حول كيفية الوصول للدعم (الإجراءات، وشبكات الإحالة، وبيانات الاتصال، وما إلى ذلك).
  - ما المتوقع من المتطوعين فيما يتعلق بإدارة الضغط النفسي الخاص بهم؟ على سبيل المثال، هل ينبغي عليهم حضور دورة تدريبية حول إدارة الضغط النفسي، أو أخذ الوقت للتأمل؛ أو إبلاغ المشرف الخاص بهم، وما إلى ذلك؟
  - المجموعة الثالثة: معلومات للمتطوعين
  - كيف يمكن للجمعيات الوطنية توفير المعلومات بشأن الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين؟
  - متى يمكن للجمعيات الوطنية توفير المعلومات حول الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين؟
٣. اخبر المجموعتين الأولى والثانية أنه بإمكانهما تقديم المعلومات الخاصة بهم وكأنهم يقدمونها لمجموعة من المتطوعين، إذا رغبوا في ذلك.
٤. بعد تقديم كل المجموعات المعلومات الخاصة بها، اطلب من المشاركين التعليق على النقاط التي يعتقدون أنها فعّالة أو مبتكرة أو مفيدة بشكل خاص.
٥. أضف إلى العرض التقديمي من خلال المجموعة الثالثة من القائمة المرجعية أدناه، إذا لم يقوموا بتغطية جميع النقاط.



## إعلام المتطوعين

يتم نشر المعلومات بشكل أكثر فعالية عبر المنظمة إذا تم تعميمها من خلال قنوات متعددة. حدد النقاط الأساسية في عملية توظيف ودعم المتطوعين وتأكد من تعميم المعلومات بشأن الدعم النفسي الاجتماعي والضغط النفسي. ويدخل في عداد ذلك:

- أثناء عملية التوظيف
- ضمن السياسات، ومدونات السلوك، والتوصيف الوظيفي الذي يتلقونه عقب الانضمام إلى الجمعية الوطنية
- أثناء الدورات التدريبية
- أثناء شرح المهام والتوجيه لحالة طارئة محددة
- في "معلومات الجيب" للمتطوعين في الميدان
- أثناء اجتماعات الإشراف الفردية والجماعية
- أثناء اجتماعات التأمل في نهاية اليوم، أو في نهاية أزمة أو حالة طارئة
- في مرحلة المتابعة بعد انتهاء الحالة الطارئة.

لخص هذا القسم كما يلي:



من المهم للغاية أن يتواصل جميع العاملين والمتطوعين، الذين يدركون أهمية الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين، بشكل فعال مع زملائهم من العاملين والمتطوعين. فلا يمكن للجمعيات الوطنية تلبية احتياجات المتطوعين النفسية الاجتماعية بشكل فعال إلا من خلال وصولها إلى فهم مشترك لأهمية الاهتمام بالسلامة النفسية الاجتماعية للمتطوعين.



## ٩. وضع خطة عمل (٤٥ دقيقة)

وضع خطة عمل
<ul style="list-style-type: none"> <li>• إن وضع خطة عمل له المميزات التالية:</li> <li>• أهداف واضحة على مستويات الوضوح.</li> <li>• يتكاتف من متابعة التفاصيل الهامة.</li> <li>• يمكنك من الاستفادة من الوقت والطاقة والموارد.</li> <li>• يمكنك من معرفة الأمور الممكن وغير الممكن تطبيقها فيما يتعلق بالموارد المتاحة.</li> <li>• تزودك بفرصة لتفصيل الوصول لأهدافك.</li> </ul>

- إن وضع خطة عمل له العديد من المميزات كالتالي:
- يُضفي مصداقية على جمعيتك الوطنية.
  - يمكنك من متابعة التفاصيل الهامة.
  - يمكنك من الاستفادة من الوقت والطاقة والموارد.
  - يمكنك من معرفة الأمور الممكن وغير الممكن تطبيقها فيما يتعلق بالموارد المتاحة.
  - تزودك بفرصة أفضل للوصول لأهدافك.



### نقاط التعلّم

- بحلول نهاية هذا القسم، ينبغي للمشاركين أن يكونوا قادرين على فعل ما يلي:
- وضع خطة عمل للأشهر الست التالية.

قدّم القسم كما يلي:



يوجد قول مأثور مفاده: "الناس لا يخططون كي يفشلوا، ولكنهم يفشلون في التخطيط". ويؤكد ذلك قيمة التخطيط. نريد أن نضمن نجاح استخدام المعرفة المكتسبة من هذا التدريب. لذا، فمن المهم وضع خطة عمل، أي قائمة أنشطة لتحقيق الأهداف. على سبيل المثال، يمكن أن تكون خطة عمل لإعداد نظام جديد للدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين. وبدلاً من ذلك، يمكن أن تكون خطة عمل لتطوير جانب واحد محدد من جوانب الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين قد تكون غائبة في الخطة الموضوعية حاليًا داخل الجمعية الوطنية. يساعد هذا القسم في تحديد مجالات التطوير خلال الأشهر الست المقبلة.

وضع خطة عمل

- هل تحتاج إلى المزيد من التدريب لتحقيق أهدافك؟
- من أين يمكنك الحصول على الدعم إذا احتجت دعماً إضافياً لتحقيق أهدافك؟
- كيف ستواصلون مع بعضكم البعض بشأن حالة الإجراءات المحددة الخاصة بك (مثل: الاجتماعات الشهرية، والاحتفالات الهاتفية، والبريد الإلكتروني، والمنشورات الإلكترونية، وما إلى ذلك)؟

وضع خطة عمل

- ما هي أهدافك للأشهر الستة القادمة؟
- ما هي الإجراءات التي يجب عليك اتخاذها لتحقيق أهدافك؟
- ما هو الموعد النهائي لكل إجراء؟
- من المسؤول عن متابعة تنفيذ كل إجراء؟



## النشاط ١٨: وضع خطة عمل (عمل جماعي)

وضع خطة عمل

النشرة التوزيعية رقم ٥ (الملحق ٣)، ورق وأقلام حبر



١. قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات حسب جمعياتهم الوطنية. (إذا كانت المجموعة التدريبية بأكملها من نفس الجمعية الوطنية، قم بتقسيمهم إلى إدارات أو فروع أو مسؤوليات).
٢. باستخدام النشرة التوزيعية، اطلب من المشاركين قضاء ٣٠ دقيقة في مناقشة الجوانب الأساسية من خطة العمل الخاصة بهم:
  - ما هي أهدافك للأشهر الستة القادمة؟
  - ما هي الإجراءات التي يجب عليك اتخاذها لتحقيق أهدافك؟
  - ما هو الموعد النهائي لكل إجراء؟
  - من المسؤول عن متابعة تنفيذ كل إجراء؟
٣. إضافة إلى ذلك، اطلب من المشاركين التفكير في المسائل التالية:
  - هل تحتاج إلى المزيد من التدريب لتحقيق أهدافك؟
  - من أين يمكنك الحصول على الدعم إذا احتجت دعماً إضافياً لتحقيق أهدافك؟
  - كيف ستواصلون مع بعضكم البعض بشأن متابعة تطبيق الإجراءات المحددة لديكم؟ (على سبيل المثال، اجتماعات شهرية، واجتماعات هاتفية، وعبر البريد الإلكتروني، ومجموعات إلكترونية، وما إلى ذلك).
٤. دُون نقاط الإجراءات الأساسية المتفق على تطبيقها أثناء المناقشة في النشرة التوزيعية.
٥. تابع في جلسة عامة من خلال سؤال المشاركين عما إذا كانوا جميعاً موافقين على النقاط المطروحة في خطة العمل الخاصة بهم وإذا كانوا يعتقدون أنها واقعية.
٦. حدّد مع المجموعة بأكملها كيفية متابعة خطط العمل الخاصة بهم خلال ستة أشهر. على سبيل المثال، يمكن أن يُطلب من شخص واحد من كل جمعية وطنية إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني للمحاضر بشأن حالة خطة العمل الخاصة بهم.
٧. اطلب من كل مجموعة إرسال خطة العمل الحالية لديهم عبر البريد الإلكتروني قبل اختتام ورشة العمل التدريبية.

- أن تكون واضحة توضح المسؤول عن متابعة الإجراءات.
- أن تكون حالية تعبر عن الوضع الحالي في الجمعية الوطنية، بما في ذلك الفرص والعوائق.

- قم بتلخيص هذا القسم كما يلي: من المهم قضاء المزيد من الوقت بعد التدريب لتطوير خطط العمل الخاصة بك. يجب أن تتسم خطة العمل بما يلي كي تكون فعّالة:
- أن تكون كاملة تضم جميع الإجراءات التي ترغب في اتخاذها لتحقيق أهدافك.



## ١٠. التقييم (٣٠ دقيقة)



### النشاط ٢٠: استبيان التقييم (فردياً)

👉 تقييم التدريب

🔑 نُسخ من استبيان التقييم (الملحق ٢)



١. قم بتوزيع استبيان التقييم من الملحق ٢.
٢. اطلب من المشاركين قضاء خمسة عشر دقيقة في تعبئة الاستبيان.
٣. اجمع أوراق الاستبيان لتقييمها لاحقاً.



### النشاط ١٩: اعثر على زميلك (في ثنائيات)

👉 استخدام نظام الزملاء المُعتمد في للتدريب

🔑 لا شيء



١. اطلب من المشاركين إيجاد زملائهم.
٢. اطلب من المشاركين أن يطرحوا على زملائهم الأسئلة التالية:
  - ما كانت نقاط التعلم التي استخلصتها من التدريب؟
  - كيف ستطبق ما تعلمته في عملك؟



## ملخص ووداع (١٥ دقيقة)



### تمرين: الوداع الغرض لنقول وداعًا الإجراء

يمكنك الاطلاع على أمثلة للتوديع في الملحق ١.



بعد قضاء يومين معًا، من المرجح أن يشعر المشاركون برباط مع بعضهم البعض. ربما تمت مشاركة قصص شخصية ونقاط ضعف. وبالتالي، مثلما يتم توديع صديق عزيز، استغرق وقتًا للفراق والوداع. يعتبر تجميع قائمة للمشاركين بالأسماء ومعلومات الاتصال لتداولها بموافقة الجميع فكرة جيدة.



# الملاحق

# الملحق ١: أنشطة كسر الجليد، أنشطة عند بداية المحاضرة وأخرى عند انتهائها وتمارين تشيئية

## أنشطة تعريفية



### النشاط ١: تقديم شريكي (١٥-٣٠ دقيقة)

تمكين المشاركين من معرفة بعضهم البعض

لا شيء



١. قم بتقسيم المجموعة إلى ثنائيات وامنحهم ثلاث دقائق لإجراء مقابلة مع بعضهما البعض.
٢. والآن، اطلب من كل ثنائي بالتناوب تقديم شريكه إلى المجموعة.

يمكن أن تشمل الأسئلة المطروحة ما يلي:

- أين ولدت؟
- كم عدد سنوات عملك لدى الصليب الأحمر والهلال الأحمر وبأي صفة؟
- لماذا رغبت في حضور هذا التدريب؟
- ماذا ستفعل للمتطوعين في هذه الجمعية الوطنية إذا ربحت مليون دولار؟

سوف يكون دورك كمُحاضرًا هو إدارة الوقت وتنظيم النشاط كما هو موضح. ومن المهم أيضًا أن تشارك بعض المعلومات عن نفسك. افعل ذلك من خلال استغراق بعض الوقت في التكلّم عن نفسك قبل متابعة الجزء التالي من التدريب.



### النشاط ٢: رمي الكرة (١٥-٣٠ دقيقة)

إتاحة فرصة لتعرّف المشاركين على بعضهم البعض. (إذا كان المشاركون يعرفون بعضهم البعض، يمكنك استخدام هذا النشاط لمشاركة التوقعات الخاصة بالتدريب من خلال أن تطلب من المشاركين قول شيء واحد يأملون تعلّمه من هذا التدريب.)

كرة صغيرة



١. قم بدعوة المشاركين للوقوف في دائرة ووضّح أن فكرة نشاط كسر الجليد هذا هي تعرّف المجموعة على بعضها البعض من خلال رمي كرة لبعضهم البعض. بيّن أنه كلما أمسك شخص ما بالكرة، يجب أن يقول أربعة أشياء عن نفسه: (١) اسمه، و(٢) جمعياته الوطنية، و(٣) شيء خاص عن نفسه كشخص، و(٤) توقع واحد من هذا التدريب.
٢. والآن، قم برمي الكرة لشخص ما في الدائرة. إذا لم يعرف الشخص الذي رميت له الكرة كيف يرد، ساعده من خلال تذكيره بما يجب أن يقوله.
٣. حتّ المشاركون الأول على رمي الكرة لشخص آخر في المجموعة وهكذا، وذلك حتى يحظى الجميع بفرصة لتقديم أنفسهم.
٤. اشمل نفسك باعتبارك مُحاضرًا في هذا النشاط حتى يتعرّف عليك المشاركون أيضًا.



### النشاط ٣: التحية (٢٥-٣٠ دقيقة)

إتاحة فرصة لتعرّف المشاركين على بعضهم البعض

لا شيء



١. وضّح للمشاركين أنكم ستقضون الكثير من الوقت خلال الأيام القادمة معاً، لذلك سيكون من اللطيف معرفة بعضكم البعض قليلاً.
٢. اطلب من المشاركين الوقوف والتجول في القاعة، وتقديم أنفسهم لأكثر عدد ممكن من الأشخاص. ينبغي عليهم تقديم اسمهم وشيء واحد جدير بالاهتمام أو حقيقة ممتعة عن أنفسهم. وقد تكون هذه المعلومة هي جمعيّتهم الوطنية أو انتمائهم المهني - أو شيء مختلف تماماً. الفكرة هي مساعدة الأفراد على تذكر بعضهم البعض. وإليك بعض الأمثلة:
  - أ. "مرحباً، أنا غوبتا وأنا من الصليب الأحمر النيبالي."
  - ب. "مرحباً، أنا أنا ولقد تطوّعت لمدة عشر سنوات."
  - ج. "مرحباً، أنا خالد وأحب الرقص."
٣. اسمح للجميع بالاختلاط وتقديم أنفسهم لبعضهم البعض لمدة ٥-٧ دقائق (حسب حجم المجموعة).
٤. بعد انتهاء الوقت، اطلب من الجميع التجول حول القاعة مجدداً. ولكن في هذه المرة بدلاً من تقديم أنفسهم، ينبغي أن يبحث المشاركون عن الأشخاص الذين يمكنهم تذكر أسمائهم وبياناتهم. على سبيل المثال، "مرحباً، اسمك غوبتا!" أو "مرحباً، أنت من الصليب الأحمر الدنماركي." أو "مرحباً يا خالد، أنت تحب الرقص." (أو أيًا كان ما شاركوه يجعل من السهل تذكرهم).



### النشاط ٤: تشرق الشمس دائماً على (١٥-٢٠ دقيقة)

الترحيب بالمشاركين ولكي يقدم المشاركون أنفسهم

لا شيء



١. رحّب بالمشاركين. اطلب منهم الوقوف في دائرة حيث يمكن للجميع رؤية بعضهم البعض.
٢. اطلب من المشاركين الدخول في الدائرة بالتناوب وأن يذكروا اسمهم وجمعيّتهم الوطنية/منصبهم.
٣. بعدما يقدم الجميع أنفسهم، أخبرهم أنهم سوف يحظون الآن بفرصة للتعرف على بعضهم البعض بشكل أفضل من خلال لعب لعبة تسمى "تشرق الشمس دائماً على..." (يمكنك تغيير هذه العبارة إذا لم تكن ملائمة).
٤. عندما يسمع المشاركون شيئاً ما حقيقياً بالنسبة لهم، ينبغي أن يدخلوا الدائرة.
٥. ابدأ اللعبة كما يلي:
  - "تشرق الشمس دائماً على من يعملون مباشرة مع المتطوعين."
  - "تشرق الشمس دائماً على المتطوعين أو من كانوا متطوعين في السابق."
  - "تشرق الشمس دائماً على من عملوا في المنظمة لأكثر من خمس سنوات."
٦. يمكن للمشاركين متابعة النشاط وتركيب عباراتهم الخاصة.

## أنشطة عند بداية المحاضرة



### النشاط ١: "أبدأ اليوم مع..." (١٥ دقيقة)

بدء اليوم بطريقة إيجابية

كرة صغيرة



١. قم بدعوة المشاركين للوقوف في دائرة معك.
٢. بيّن أنه كلما أمسك شخص ما بالكرة، يجب أن يقول شيئاً واحداً يبدأ اليوم به (أي "أبدأ اليوم ب...") شعور أو توقّع أو شيء يفكرون فيه بعد تدريب اليوم الأخير).
٣. والآن، قم برمي الكرة لشخص ما في الدائرة. إذا لم يعرف الشخص الذي رميت له الكرة كيف يرد، ساعده من خلال تذكيره بما يجب أن يقوله.
٤. حث المشارك الأول على رمي الكرة لشخص آخر في المجموعة وهكذا، وذلك حتى يحظى الجميع بفرصة للتحدث.

اشمل نفسك باعتبارك المُحاضر في هذا النشاط.



## النشاط ٢: دائرة المزاج (١٥ دقيقة)

السماح للمشاركين بمشاركة شعورهم مع المجموعة، دون التكلّم

اكتب مجموعة من الكلمات (اطلع على التفاصيل أدناه) على أربعة ورقات ورتّبها على الأرض فيما سيصبح دائرة.

- في النقطة "الشمالية" من الدائرة، ضع الكلمات **حيوي / منفتح / متكلم** على الأرض.
- في النقطة "الشرقية" من الدائرة، ضع الكلمات **تأملي / مفكر / فضولي** على الأرض.
- في النقطة "الجنوبية" من الدائرة، ضع الكلمات **قلق / متعب / متحفظ** على الأرض.
- في النقطة "الغربية" من الدائرة، ضع الكلمات: **محايد / مستمع / مراقب** على الأرض.
- (وبدلاً من تدوين الكلمات الخاصة بهذه المشاعر، استخدم رسم بسيط لوجه مبتسم، أو وجه تأملي، أو وجه حزين، أو وجه محايد.)



١. ابدأ بتوضيح أنه سيطلب من المشاركين إطلاع المجموعة على ما يشعرون به. سيقومون بذلك من خلال وضع أنفسهم في الدائرة (دون حديث) إلى جانب الكلمات (أو الوجه المرسوم) الأفضل وصفاً لمزاجهم. وضح كل فئة من الفئات الأربع، وما يمكن أن تمثله:
  - **حيوي / منفتح / متكلم** – تمثّل شخص يشعر بالراحة والإيجابية ومستعد لمشاركة شيء مع المجموعة.
  - **تأملي / مفكر / فضولي** – تمثّل شخص لديه أفكار عميقة أو أسئلة عن تدريب الأوس، أو يشعر بالفضول فقط.
  - **قلق / متعب / متحفظ** – تمثّل شخص لديه مخاوف خاصة، ويشعر بالتعب أو بالتحفظ، غير مستعد للمشاركة بأرائه.
  - **محايد / مستمع / مراقب** – تمثّل شخص يشعر بأنه حيادي أو متردد، أو ربما يود الاستماع أو المراقبة فقط في الوقت الحالي.
٢. والآن، امنح الجميع بضع دقائق للتجول والعثور على مكان لهم على الدائرة يمثّل أفضل تعبير عن مشاعرهم.
  - يمكن أن يُطلب من المشاركين الذين يضعون أنفسهم بجانب أو بجوار "الشمال" (منفتح/مشارك) أو "الشرق" (تأملي/فضولي) مشاركة سبب وضع أنفسهم في هذا المكان مع المجموعة. أما بالنسبة للمشاركين الذين يضعون أنفسهم بجانب "الغرب" (محايد/مستمع/مراقب)، فربما من الأفضل تركهم لحالهم، حيث أن هذا الوضع يشير إلى أنهم قد لا يرغبون في التواصل حالياً.

اشمل نفسك باعتبارك مُحاضر في هذا النشاط.

## أنشطة عند انتهاء المحاضرة



### النشاط ١: "أنهي اليوم بـ..." (١٥ دقيقة)

كي يشارك المشاركون ما تعلموه (ما يمكن المُحاضر من الحصول على انطباع حول كيفية سير التدريب) 

كرة صغيرة 



١. اطلب من المشاركين تكوين دائرة.
٢. اطلب منهم رمي الكرة لبعضهم البعض. عندما يمسك شخص ما بالكرة، اطلب منه مشاركة شيء واحد مع المجموعة استفاد منه في هذا اليوم. يمكن أن يكون ذلك "لحظة تعلم من خلالها شيء ما"، أو شيء وجد له أهمية بشكل خاص، أو درس مستخلص، أو فهم جديد، أو مفهوم مختلف، وما إلى ذلك.
٣. ابدأ بمشاركة انطباعك الخاص لهذا اليوم؛ ثم تابع برمي الكرة لشخص آخر.



### النشاط ٢: ملاحظات اليوم (١٥ دقيقة)

كي يعرف المُحاضر شعور المشاركين بشأن تدريب اليوم 

أوراق ملاحظات لاصقة، وأقلام حبر، وجدول متتال الصفحات، وأقلام ملونة 



١. اطلب من المشاركين تقديم انطباعاتهم عن تدريب اليوم. اطلب منهم الرسم أو الكتابة على أربع أوراق ملاحظات لاصقة كما يلي:
  - وصف مشاعرهم
  - كتابة أية أسئلة
  - كتابة أية تعليقات
  - رسم تعبيرات الوجه (😊 😐 😞) وما إلى ذلك
٢. وأثناء كتابتهم، ارسم تقاطع كبير في وسط جدول متتال الصفحات (لتقسيمه إلى أربعة أقسام) واكتب الفئات الأربع - فئة واحدة لكل مربع.
٣. اطلب من المشاركين وضع أوراق ملاحظاتهم اللاصقة على الجدول المتتال الصفحات في الفئات المطابقة (مثل: "سعيد" ينبغي وضعها في فئة "المشاعر"؛ "أود المزيد من الفعاليات التنشيطية" ينبغي أن تكون في فئة "التعليقات").
٤. عندما يكمل الجميع هذه المهمة، اقرأ الملاحظات المنشورة بصوت عالٍ.
٥. ضع الجدول المتتال الصفحات على الجدار.



### النشاط ٣: الوداع (اليوم الأخير) (٢٠-٢٥ دقيقة)

منح الجميع الفرصة لمشاركة شيء واحد استخلصوه من هذا التدريب. 

كرة صغيرة 



١. اطلب من المشاركين تكوين دائرة.
٢. ارم كرة لشخص ما واطلب من الشخص الذي يمسك بها أن يقول شيء واحد استخلصه من التدريب. يمكن أن يكون ذلك "لحظة تعلم"، أو شيئاً وجد له أهمية بشكل خاص، أو درس مستخلص، أو فهم جديد، أو مفهوم مختلف، وما إلى ذلك.
٣. اطلب من الشخص الذي تحدّث رمي الكرة لشخص آخر. استغرق الوقت لكي يحصل الجميع على فرصة للتكلم.



### النشاط ٤: مراسم الوداع (اليوم الأخير) (٢٥-٢٥ دقيقة)

اختتام التدريب بطريقة إيجابية وتأملية 

عرض صغير واحد لكل مشارك 



١. اجمع المشاركين في دائرة بمكان هادئ حيث لن يتم مقاطعتكم. تأكد من أن لديك حوالي دقيقة أو دقيقتان لكل شخص من المجموعة في هذا النشاط.
٢. ضع مجموعة من الأغراض الصغيرة في وسط الدائرة، غرض واحد لكل فرد. ينبغي أن تبدو الأغراض ملحوظة بطريقة ما، ولكن يجب ألا تكون مكلفة، على سبيل المثال، يمكن أن تكون حلقات مفاتيح أو شارات أو أحجاراً صغيرة مصقولة.
٣. اخبر المشاركين أنه عندما يودون التحدث ينبغي عليهم التقدم إلى المنتصف، واختيار غرض، ثم الرجوع إلى مكانهم، وذكر شيء واحد يخرجون به من التدريب. يمكن أن يكون ذلك "لحظة تعلم"، أو شيء وجد له أهمية بشكل خاص، أو درس مستخلص، أو فهم جديد، أو مفهوم مختلف، وما إلى ذلك.
٤. يحتفظ المشاركون بالغرض كتذكّار من هذه التجربة.
٥. أكد أن الجميع تكلم، وإن كان بشكل موجز، ولا تتابع بتراتبية حول الدائرة، دع كل شخص يتكلم عندما يكون مستعداً.
٦. كونك المُحاضر، لا تتكلم الأول أو الأخير؛ ولكن أوجد فرصة للمشاركة في الوسط.

خيار آخر: بدلاً من وضع الكثير من الأغراض الصغيرة، ضع غرضاً واحداً في وسط الدائرة. قم بدعوة المشاركين للذهاب إلى منتصف الدائرة، كل واحد على حدة. اطلب منهم التقاط الغرض ومشاركة فكرة سيحتفظون بها. 

## التمارين التنشيطية



### النشاط ١: طلاء كابينة الهاتف الخاصة بك (١٠-٥ دقائق)

الاستمتاع، وإشراك المشاركين في نشاط بدني وتحفيز إبداعهم

لا شيء



١. قم بدعوة المشاركين للوقوف في دائرة.
٢. اطلب من المشاركين تخيل أنه يوجد كابينة هاتف أمامهم.
٣. اطلب من الجميع رسم مخطط كابينة الهاتف في الهواء. أوضح للمشاركين كيفية القيام بذلك.
٤. والآن، أخبر المشاركين أنه يوجد دلو طلاء كبير أمام كل كابينة هاتف بلونهم المفضل، ولكن للأسف، لا توجد فراشي للطلاء. ويعني ذلك أنهم سيضطرون لطلاء كابينة الهاتف باستخدام أجسامهم.
٥. أوضح للمشاركين كيفية القيام بذلك عبر غمس قدمك في الدلو التخلي. والآن، قم بطلاء الجزء الأدنى من كابينة الهاتف بقدمك.
٦. تابع عن طريق غمس ركبتيك في الدلو وطلاء الجزء التالي من كابينة الهاتف بركبتك.
٧. ثم واصل بهذه الطريقة باستخدام جسمك بالأسلوب الذي تجده مناسباً لمجموعة المشاركين لديك، على سبيل المثال، باستخدام مقعدتك وبطنك وكتفيك وراسك.
٨. تابع حتى طلاء كامل كابينة الهاتف.
٩. يمكنك المبالغة في الحركات مما يمنح النشاط المزيد من المرح ويساعد المشاركين على الشعور بمزيد من الراحة بشأن الانضمام إليه.



### النشاط ٢: تعدد المهام (١٥-١٠ دقيقة)

التفكير في مدى تأثير تعدد المهام على التركيز (كنقطة بداية للتحدث عن الضغط النفسي)

أنواع مختلفة من الكرات الصغيرة



١. اطلب من المشاركين الوقوف في دوائر مكونة من ٦-١٠ أشخاص.
٢. أخبر المشاركين أن الهدف من هذا التمرين التنشيطي هو رمي الكرات لبعضهم البعض بنمط محدد.
٣. لتحديد النمط، أخبر المشاركين أنه يمكن لكل مشارك رمي والإمساك بالكرة مرة واحدة فقط.
٤. لا يستطيع المشاركون رمي الكرة لشخص ما على يمينهم أو يسارهم مباشرةً.
٥. يجب أن يتذكر كل شخص من رمي له الكرة ولمن رماها، وذلك حتى يمكن تكرار هذا النمط.
٦. اطلب من المجموعة تنفيذ هذا النمط بضع مرات.
٧. ابدأ بتقديم كرة واحدة. بعد بضع دقائق، أضف كرة ثانية وثالثة ورابعة وهكذا، وذلك حتى يبدأ المشاركون في إسقاط الكرات.
٨. والآن، اجمع كل الكرات واطلب من المشاركين وصف تجربتهم خلال هذا التدريب. يمكنك استخدام التمرين التنشيطي باعتباره نقطة بداية لمناقشة ردود الفعل البدنية والنفسية تجاه الضغط النفسي.

خيار آخر: اجعل هذا نشاطاً صامتاً.





### النشاط ٣: العد حتى الرقم ٢٠ في دائرة (١٠-١٥ دقيقة)

تعزيز التعاون الجماعي وتمكين المشاركين من الاستماع إلى بعضهم البعض بهدوء وتروي 

لا شيء 



١. اطلب من المشاركين الوقوف في دائرة.
٢. اطلب من المشاركين النظر إلى نقطة في وسط الدائرة.
٣. والآن، وضّح أنهم سيعدون إلى ٢٠، وذلك من خلال قول رقم واحد على حدة. غير مسموح لهم بالنظر إلى بعضهم البعض أو تحديد ترتيب من يقوم بالعد سلفاً.
٤. إذا ذكر شخصان رقمًا ما في نفس الوقت، يجب أن تبدأ المجموعة العد من جديد. ينجح الفريق عقب القيام بالعد حتى الرقم ٢٠.

إذا كان الفريق يواجه صعوبة في العد بالترتيب، اطلب منهم التروي. يمكن للمجموعة النجاح إذا أخذوا وقتهم بين كل رقم، ما يتيح ثانية أو ثانيتين من الصمت، حتى يبدووا العد مجددًا. 



## الملحق ٣: النشرات التوزيعية

### النشرة التوزيعية رقم ١: التطوع في النرويج بعد يوليو ٢٠١١

خلال شهر يوليو ٢٠١١، حصد هجومان إرهابيان أرواح ٧٧ شخصًا في النرويج. كان الهجوم الأول عبارة عن تفجير سيارة مفخخة في أوسلو وقع ضحيته ثمان أشخاص وأصيب به ٢٠٩ شخصًا على الأقل. أما الانفجار الثاني، فوقع بعد أقل من ساعتين في معسكر صيفي للشباب بجزيرة أوتويا؛ حيث وصل شخص مسلح في زي شرطي مزيف إلى الجزيرة وفتح النار على المشاركين، فقتل ٦٩ منهم.

شارك مئات من المتطوعين من الصليب الأحمر النرويجي في البحث عن المفقودين من واقعتي إطلاق النار في أوتويا ودعم الأقارب والشباب في جميع أنحاء البلاد. كما حثت جمعية الصليب الأحمر المتطوعين على التحدث بحرية عن ردود فعلهم، وتم عقد اجتماعات منتظمة بحيث يمكن للمتطوعين مشاركة مشاكلهم وتجاربهم.

تم تنفيذ برنامج خاص لتدريب ومساعدة العاملين والمتطوعين في الفروع المحلية لتمكينهم من توفير الدعم للشباب المتضررين وأقاربهم بعد عودتهم إلى منازلهم عقب هذه المأساة. أفاد المتطوعون بعدئذ بأن ما قاموا به لصالح الشباب وأقاربهم قد حظي بتقدير كبير.

## النشرة التوزيعية رقم ٢: سيناريوهات الإسعافات الأولية النفسية

### التطوع في فريق صحي متنقل داخل دولة متضررة من الصراعات

#### طالب المساعدة:

لقد كنت تعمل في فريق صحي متنقل منذ بداية صراع عنيف في دولتك. منذ ساعتين، تم إطلاق النار على أحد زملائك المقربين، أثناء عملك في مهمة معه. لقد كنت تقود السيارة عندما وقع الحادث. ولكنك تمكنت من الهروب من إطلاق النار وذهبت إلى أقرب مستشفى. يقول الأطباء أن حالة زميلك خطيرة. وتشعر أن عالمك بأكمله ينهار. فقبل أن تغادر هذا الصباح، تردد صديقك بشأن الذهاب إلى هذه المنطقة، ولكنك كنت تعلم أن هناك من يحتاج مساعدتكم هناك. وكنت مقتنعًا بأنك ستكون بأمان في السيارة ذات شعار الصليب الأحمر والهلال الأحمر. ونقول لنفسك مرارًا وتكرارًا: "إذا كنت استمعت له فقط، لم يكن ذلك ليحدث. لو كنت فقط استمعت إليه..."

#### مساعد الإسعافات الأولية النفسية:

أنت زميل لطالب المساعدة وتم إطلاق النار عليه كمتطوع. وفي المستشفى، تجد زميلك (طالب المساعدة) جالسًا على كرسي ورأسه بين يديه. كونك مقرب من الشخصين المتضررين من هذا الحادث، لا يمكنك تفادي التأثير، وتعتبر هذه حالة صعبة بالنسبة لك. بين توفير الإسعافات الأولية النفسية لزميلك.

### متطوعو الإسعافات الأولية في المناطق المتضررة من الصراعات

#### طالب المساعدة:

منذ عشرة أشهر، بدأت التطوع في منطقة تعاني من صراع عنيف. منذ ذلك الحين، قمت بإجراء مجموعة من المهام المختلفة، بما في ذلك توزيع مواد الإغاثة والمساعدة في إخلاء الجرحى. لقد شعرت بالاستعداد الجيد والقوة والقدرة على مساعدة المحتاجين. ولكن في الأسبوع الماضي بدأت تشعر بالخوف والقلق بشأن ما سيواجهه اليوم، وواجهت صعوبة في النوم. بدأ ذلك في اليوم التالي لذهابك مع ٢٠ متطوع آخر بالصليب الأحمر والهلال الأحمر لإخلاء جثث في إحدى المناطق. لقد شعرت بالقلق والخوف أثناء تأديتك لهذه المهمة، ولكنك كنت تعرف أنه يجب إتمامها ولم تفكر حتى في عدم القيام بدورك. والآن، تشعر بالضعف والوحدة مع أفكارك ولديك ذكريات مزعجة مما شهدته.

#### مساعد الإسعافات الأولية النفسية:

أنت زميل لطالب المساعدة. لقد رأيت تغير مزاج زميلك بشكل كبير خلال الأسبوع الماضي. تقترب منه/منها. بين توفير الإسعافات الأولية النفسية لزميلك/زميلتك.

١

## النشرة التوزيعية رقم ٣: الاستراتيجيات الأساسية والإضافية

## قبل

## التوظيف والاختيار

## الاستراتيجيات الأساسية

- عند توظيف ورصد المتطوعين المحتملين، هل تقوم حاليًا بما يلي:
- مناقشة مهام قد يقومون بها في الحالات الصعبة؟
  - توضيح أهمية سلامتهم النفسية؟
  - السؤال عن مواردهم واستراتيجياتهم للتأقلم مع الضغط النفسي؟
  - السؤال بشكل روتيني عن خبرتهم السابقة مع الأزمات والأحداث الضاغطة، وكيفية تأقلمهم معها وكيف يشعرون الآن بشأن هذا الحدث (هذه الأحداث)؟

## الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا بما يلي:
- توضيح المسؤولية المشتركة للجمعية الوطنية والمتطوع في ضمان سلامته النفسية؟
  - تقديم المعلومات بشأن الدعم النفسي الاجتماعي المتاح للمتطوعين؟
  - وضع إرشادات بشأن الرصد والتوظيف وتدريب العاملين وفق هذه الإرشادات؟
  - رصد المتطوعين بمساعدة مستجيبين الأزمات المحترفين أو العاملين في مجال الدعم النفسي الاجتماعي؟

## التوجيه

## الاستراتيجيات الأساسية

- عند توجيه المتطوعين لعمل المنظمة والعمل في الأزمات، هل تقوم حاليًا بما يلي:
- توفير المعلومات حول الضغوط النفسية في العمل بحالات الطوارئ وكيف يمكن أن تؤثر على سلامتهم النفسية؟
  - التحدث بشأن الاستراتيجيات الجيدة للرعاية الذاتية ورعاية الفريق؟
  - سؤال المتطوعين عن أنواع الاستراتيجيات التي يستخدمونها وعن نوع الدعم الأكثر فائدة من أفراد فريقهم ومشرفيهم بالنسبة لهم؟

## الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا بما يلي:
- توفير المعلومات الشفهية والمكتوبة بشأن الضغط النفسي والتأقلم معه في المواد التوجيهية والمحادثات؟
  - توفير المعلومات الشفهية والمكتوبة بشأن موارد الدعم النفسي الاجتماعي المتاحة للمتطوعين عبر الجمعية الوطنية، بما في ذلك تفاصيل موارد الإحالة؟

## شرح المهام والتدريب

## الاستراتيجيات الأساسية

- عند توضيح المهمة وتدريب المتطوعين على الاستجابة في حالة طارئة محددة، هل تقوم حاليًا بما يلي:
- تضمين معلومات حول الضغوط النفسية ذات الصلة بالأزمة (مثل، مواجهة الموت أو الإصابات الخطيرة)؟

## النشرة التوزيعية رقم ٣: الاستراتيجيات الأساسية والإضافية

- توضيح أهمية الرعاية الذاتية ورعاية الفريق؟
- تقييم معاً استعداد المتطوعين للقيام بدورهم؟
- شرح كيف يمكن للمتطوعين الوصول للدعم من مشرفهم أو أقرانهم؟
- تضمين الإسعافات الأولية النفسية (PFA) في التدريب على الإسعافات الأولية لجميع العاملين والمتطوعين؟
- تدريب جميع المدراء المباشرين والمشرفين على الإسعافات الأولية النفسية الفردية والجماعية؟
- وجود مستجيبين للأزمات يشاركون تجربتهم أثناء التدريب لتطبيع ردود الفعل تجاه الضغط النفسي، والتركيز على الرعاية الذاتية وتعزيز أهمية تقبل الدعم؟

### الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حالياً بما يلي:
- شرح كيف يمكن للمتطوعين الحصول على الدعم من مشرفهم أو داعمي الأقران لديهم؟
- شرح أهمية حضور الاجتماعات الفردية والجماعية للدعم والإشراف؟
- تقديم معلومات وتفصيل الاتصال للمتطوعين للوصول إلى الدعم النفسي الاجتماعي السري (على سبيل المثال، من مختص في الصحة النفسية)؟
- تدريب جميع المتطوعين على التعرف على أعراض الضغط النفسي فضلاً عن الرعاية الذاتية ورعاية الفريق الأساسية؟
- التأكد من حصول جميع المدراء على الأدوات الخاصة بالدعم الفردي والجماعي في الأزمات؟
- تدريب جميع المدراء على كيفية ووقت إحالة المتطوعين إلى الدعم النفسي الاجتماعي المختص؟

### التخطيط للطوارئ

#### الاستراتيجيات الأساسية

- أثناء التخطيط للأحداث الخطيرة غير المتوقعة، هل تقوم حالياً بما يلي:
- وضع خطة لدعم المتطوعين الذين يعملون في ظروف صعبة على وجه الخصوص (على سبيل المثال، داخل المنظمة أو بالإحالة)؟
- معرفة المعلومات الحديثة عن موارد وأليات الإحالة في منطقتك؟
- وضع بند ضمن ميزانيتك السنوية لتغطية تمويل التدخلات النفسية الاجتماعية للمتطوعين في الظروف الصعبة، إذا ظهرت؟
- معرفة من المسؤول عن صرف الأموال الخاصة بالدعم النفسي الاجتماعي؟

#### الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حالياً بما يلي:
- وضع نظام إحالة، حيث يتم تقديم الدعم على يد متطوع نفسي اجتماعي أو مستشار نفسي غير متخصص ويتم مراقبته من قبل مختصين؟
- وضع نظام إحالة لتقديم الدعم النفسي المختص والسري؟
- وضع نظام للإشراف على المدراء المباشرين الذين يقدمون الدعم للمتطوعين ودعمهم؟

## في أثناء

### اجتماعات الفريق

#### الاستراتيجيات الأساسية

عند عقد اجتماعات الفريق، هل تقوم حاليًا بما يلي:

- تقديم شرح المهام للمتطوعين في بداية كل يوم عمل لإعدادهم وتشجيعهم؟
- استجواب المتطوعين في نهاية كل يوم لسؤالهم عما شهدوه وكيفية تأقلمهم معه؟
- إنشاء ثقافة دعم بين أفراد الفريق والانفتاح على طلب المساعدة والدعم عند الحاجة؟

#### الإضافي

هل تقوم حاليًا بما يلي:

- عقد اجتماعات إضافية منتظمة للفريق أثناء العمل في ظروف صعبة بشكل خاص؟
- عقد اجتماعات خاصة للفريق، إذا تأثر المتطوعون أنفسهم من الأزمة، وذلك لتقديم المعلومات وتقييم احتياجاتهم وتوفير الدعم الإضافي؟

### متابعة الإجهاد الفردي والجماعي

#### الاستراتيجيات الأساسية

عند رصد الضغط النفسي الفردي والجماعي، هل تقوم حاليًا بما يلي:

- وضع أنظمة لضمان حصول المتطوعين على استراحات أثناء العمل ووقتًا بعيدًا عن حالة الطوارئ للذهاب إلى المنزل والراحة؟
- الإطمئنان على المتطوعين الفرديين والفرق لمعرفة مدى تأقلمهم وتوافقهم مع بعضهم البعض؟
- حث استراتيجيات الرعاية الذاتية ورعاية الفريق الجيدة؟

#### الاستراتيجيات الإضافية

هل تقوم حاليًا بما يلي:

- مناوبة المتطوعين الذين يقومون بمهام صعبة على وجه التحديد والطلب منهم تأدية أعمال أقل إجهادًا لمنحهم استراحات؟
- إنشاء جدول زمني لمناوبات المتطوعين الذين يعملون لساعات طويلة في حالة طارئة ممتدة حتى لا يعمل متطوع واحد لفترة أطول من اللازم؟
- تقديم الإسعافات الأولية النفسية الفردية والجماعية عند الحاجة؟
- تنظيم اجتماعات روتينية لجميع العاملين والمتطوعين العاملين في أماكن صعبة على الأخص للتكلم مع مسؤول في الدعم النفسي الاجتماعي؟

## النشرة التوزيعية رقم ٣: الاستراتيجيات الأساسية والإضافية

### الإشراف والتدريب الإضافي

#### الاستراتيجيات الأساسية

- عند الإشراف على المتطوعين وتدريبهم، هل تقوم حاليًا بما يلي:
- التأكد من إتاحة المدراء للمتطوعين الذين يحتاجون للإشراف أو الدعم؟
  - الإشراف على المتطوعين في أوقات منتظمة أثناء الاستجابة لحالة الطوارئ؟
  - الإشراف على المتطوعين في الموقع أثناء عملهم الميداني؟

#### الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا بما يلي:
- ضمان سهولة وصول المدراء للإشراف الداعم بواسطة مختصين؟
  - توفير تدريب إضافي عند الحاجة للمتطوعين الذين يستجيبون في ظروف صعبة على وجه الخصوص؟
  - توفير تدريب إضافي للمدراء عند الحاجة لدعم المتطوعين، بما في ذلك تدريب تنكيري على الإسعافات الأولية النفسية ودعم الأقران؟

### دعم الأقران والإحالة

#### الاستراتيجيات الأساسية

- عند تنفيذ دعم الأقران والدعم المختص للمتطوعين، هل تقوم حاليًا بما يلي:
- حث أفراد الفريق على مراقبة بعضهم البعض؟
  - جعل المتطوعين يعملون في ثنائيات بالأماكن الصعبة؟
  - وضع نظام زملاء للدعم المتبادل بين أفراد الفريق؟
  - توفير نظام إحالة لدعم المتطوعين داخل المنظمة أو من خلال الموارد المتوفرة محليًا؟
  - مشاركة المعلومات مع المتطوعين حول كيفية الوصول للدعم السري المتاح؟

#### الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا بما يلي:
- وضع شبكات دعم الأقران؟
  - توفير الإشراف لداعمي الأقران بواسطة عاملين مدربين لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين؟
  - الحفاظ على قائمة بموارد الدعم النفسي الاجتماعي (مثل المستشارين النفسيين المقيمين أو متطوعي الدعم النفسي الاجتماعي) للمتطوعين الذين يحتاجون الإحالة؟
  - توفير الإحالات السريّة في الوقت المناسب إلى شخص مختص للمتطوعين الذين يحتاجون إلى دعم إضافي أو المعرضين للأحداث الصعبة؟

## النشرة التوزيعية رقم ٣: الاستراتيجيات الأساسية والإضافية

## بعد

## التأمل الجماعي والفردى

## الاستراتيجيات الأساسية

- عند مساعدة المتطوعين في التأمل في تجاربهم مع الحالات الطارئة، هل تقوم حاليًا بما يلي:
- جمع أفراد الفريق بعد انتهاء الأزمة للتأمل وتقدير عملهم؟
  - الالتقاء فرديًا مع المتطوعين بعد انتهاء الأزمة للتأمل وتقييم حاجتهم للدعم الإضافي؟
  - استغلال الفرصة في الاجتماعات الفردية والجماعية لتقديم معلومات عن المشاعر الشائعة بعد العمل في الأزمة، وكيفية التعامل مع الانفعالات الصعبة؟

## الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا بما يلي:
- تنظيم اجتماعات فردية وجماعية مع المختصين في الدعم النفسي الاجتماعي (داخل المنظمة أو باستخدام موارد خارجية) لتوفير معلومات عن الضغط النفسي والتأقلم معه؟
  - جعل المدراء أو العاملين المختصين الآخرين الإطمئنان على المتطوعين عبر الهاتف أو شخصيًا بعد شهر واحد من الاستجابة للأزمة لتقييم سلامتهم النفسية وحاجتهم للدعم الإضافي؟
  - طلب التغذية الراجعة من المتطوعين بشأن الدعم النفسي الاجتماعي المقدم قبل الاستجابة للأزمة وفي أثناء وبعد إجرائها لإجراء تحسينات في المستقبل؟

## تقدير المتطوعين

## الاستراتيجيات الأساسية

- للاعترا ف بعمل المتطوعين في حالة الطوارئ، هل تقوم حاليًا بما يلي:
- شكر المتطوعين والاعتراف بعملهم فرديًا وفي اجتماعات الفريق؟
  - تقديم رمزًا أو كتاب تقدير للمتطوعين؟

## الاستراتيجيات الإضافية

- هل تقوم حاليًا بما يلي:
- تنظيم احتفالات رسمية وغير رسمية للاعتراف بعمل المتطوعين وتقديره، وذلك بعد انتهاء الأزمة؟
  - التكلّم عن عمل المتطوعين، على سبيل المثال، في النشرات والمجلات ووسائل التواصل الاجتماعي؟

١

## النشرة التوزيعية رقم ٤: تطوير استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي

فكّر في الأسئلة التالية عند تطوير استراتيجيات للدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين:

### ١. ما هو نوع الدعم الذي يمكن أن تقدمه جمعيتك الوطنية؟

أ) قد تكون حاليًا تطبّق العديد من الأشياء كجمعية وطنية في التدريب ورعاية المتطوعين بشكل عام مما يساعد في دعمهم نفسياً واجتماعياً. اسرد بعض الأنشطة التي تقوم بها الآن في جمعيتك الوطنية والتي تحسّن السلامة النفسية الاجتماعية للعاملين والمتطوعين:

---

---

---

---

---

---

---

---

ب) العديد من الاستراتيجيات تكون ذات تكلفة منخفضة للغاية، ويمكن تعميمها بسهولة في الطرق التي تعدّ وتدبر بها المتطوعين أثناء الاستجابات لحالات الطوارئ. اسرد نشاط أو نشاطين تود تنفيذهما في استراتيجية الدعم الخاصة بك كما يلي:

---

---

---

---

---

---

---

---

### ٢. من الذي يقدّم الدعم؟

حدد من هم الأشخاص الذين يمكنهم تقديم الدعم ضمن دورهم الحالي داخل جمعيتك الوطنية، مثل المشرفين وقادة الفرق والمدراء الكبار والمتطوعين.

---

---

---

---

---

---

---

---

٢

## النشرة التوزيعية رقم ٤: تطوير استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي

٣. من سيتلقى الدعم؟

حاول مطابقة استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي التابعة لك مع احتياجات المتطوعين لديك وسياق عملهم.

---



---



---



---



---

٤. متى سيتم تقديم الدعم؟

فكر في توقيت وكم مرة سيتم إجراء أنشطة الدعم النفسي الاجتماعي. هل توجد خطة حالية لأنشطة الدعم في حالة الصراع أو الأزمة؟ من المسؤول عن أي جوانب الدعم؟

---



---



---



---



---

## النشرة التوزيعية ٥: نموذج خطة العمل

خطة العمل			
الإجراء	التكاليف والموارد	الشخص/الأشخاص المسؤولين	الموعد النهائي لإكمال الإجراء
الهدف رقم ١:			
الهدف رقم ٢:			
الهدف رقم ٣:			
الهدف رقم ٤:			

## الملحق ٤ : سيناريوهات الرعاية الذاتية

### السيناريو ١ : التعامل مع الإرهاق والحدود البدنية

أنت متطوع في مخيم للاجئين. قمت الأسبوع الماضي بتسجيل لاجئين جدد. يتم تسجيل ما يصل إلى ٣٠٠٠ لاجئ يوميًا. الجو حار للغاية واللاجئون مرهقون وفي حاجة للغذاء والماء ومكان للراحة. يصعب حاز اللغة من عملية التسجيل سريعًا، ولا يطيق بعض اللاجئين الأمر ويصبحون في وجهك ووجه زملائك. لم تحظى بفرصة للاستراحة اليوم. وتشعر بالتعب والحر وانخفاض معدل السكر في دمك. وتبدأ في الشعور بالإعياء وتفقد صبرك، حيث ترد على اللاجئين بانفعال.

ماذا تفعل؟

تشمل الخيارات ما يلي:

- أخبر زملاءك أنك بحاجة لأخذ استراحة قصيرة.
- اطلب من مديرك المساعدة في تنظيم الاستراحات الخاصة بك.
- ابق الآن، ولكن أخذ للنوم باكراً الليلة.
- هل توجد طرق ببناء أخرى للتعامل مع هذه الحالة؟

### السيناريو ٢ : التعامل مع الأحداث المرهقة عاطفياً

أنت تعمل كمتطوعاً بعد هجوم عنيف في مكان عام. نعم الضوضاء والفوضى المكان ويشعر الناس بالخوف والذعر. يمكنك رؤية جثث. ويمكنك مشاهدة بعض الأطفال الذين ماتوا، وتصاب بالصدمة لرؤية كل ذلك. أصيب بعض الأشخاص بجراح ويوجد الكثير من الدماء. ولكونك متطوعاً لدى الصليب الأحمر والهلال الأحمر، يقترب منك الناس طلباً للمساعدة. وتتأثر بسبب فقدان والدمار وتشعر بالظلم. لقد تأثرت عاطفياً وتشعر بعدم القدرة على التعامل مع احتياجات الناس.

ماذا تفعل؟

تشمل الخيارات ما يلي:

- أخبر مشرفك أو زملائك بشعورك.
- اعثر على مكان هادئ للاستراحة لوضع دقائق.
- أبلغ مشرفك أنك لا تستطيع العمل اليوم.
- هل توجد طرق ببناء أخرى للتعامل مع هذه الحالة؟

### السيناريو ٣ : التعامل مع المشاكل الشخصية

أنت تعمل متطوعاً لمساعدة الناس بعد صراع عنيف. وتتلقى خبراً يفيد بموت شقيقك في هذا الصراع أو تتلقى خبر مرض والدتك، وتحثك عائلتك على الرجوع إلى المنزل لتكون معها. فتشعر بالحاجة إلى أن تكون مع عائلتك، ولكنك متردد أيضاً في العودة إلى المنزل بسبب حاجة الكثير من الناس هنا للمساعدة.

ماذا تفعل؟

تشمل الخيارات ما يلي:

- الذهاب إلى المنزل لعائلتك.
- البقاء.
- التحدث إلى مشرفك أو زملائك بشأن هذه المعضلة.
- أفكار أخرى؟

#### السيناريو ٤: التعامل مع التوقعات غير الواقعية بشأن دورك كمساعد

أنت تعمل متطوعاً لمساعدة الناس بعد كارثة طبيعية. لقد قضيت عدة ساعات جالساً مع زوجين متأثرين انفصلا عن ابنتهما. ظلت الأم تبكي دون انقطاع وهي تعرض لك صوراً لابنتها وتتوسل إليك بلا توقّف لتعيده إليها. لقد اتبعت جميع الإجراءات المناسبة، بما في ذلك تسجيل الحالة، ولكنك بدأت تشعر بالمسؤولية عن العثور على الصبي المفقود. ومن خلال التورط العاطفي، تشعر بأنه يوجد المزيد من الذي يمكنك المساعدة بفعله، وتبدأ في الشعور بالذنب والقلق.

ماذا تفعل؟

تشمل الخيارات ما يلي:

- البقاء مع العائلة لفترة من الوقت وإخبارهم أنك فعلت كل ما يمكن فعله حتى الآن.
- ذكر نفسك بأنك لن تستطيع القيام بالمعجزات، حتى وإن أردت ذلك.
- تحدّث مع شخص ما بشأن أفكارك ومشاعرك (مشرف/زميل/صديق أو أحد أفراد العائلة).
- أفكار أخرى؟

#### السيناريو ٥: التعامل مع الخوف ووصمة العار

أنت تعمل متطوعاً لمساعدة المصابين بمرض الإيدز. أنت تأخذ الاحتياطات الضرورية، ولكنك ما زلت تشعر كل فترة بالقلق بشأن الإصابة بالمرض. يسألك بعض من أصدقائك والأشخاص الآخرين في مجتمعك بشأن اتصالك بالأشخاص المصابين بمرض الإيدز. ويتساءلون ما إذا كان التطوع في هذا المكان آمناً ويخشون أن تصاب بمرض الإيدز. كما تشعر أن بضعة من أصدقائك بدأوا يبعدون عنك بسبب عملك التطوعي وبدأ ذلك يؤثر على حياتك الاجتماعية.

ماذا تفعل؟

تشمل الخيارات ما يلي:

- طمأننة من حولك لسلامة تصرفاتك من خلال شرح طرق انتقال المرض والاحتياطات المتخذة.
- التحدث مع متطوعين آخرين لمعرفة إذا كانوا واجهوا نفس التجارب.
- التعبير عن مخاوفك لمشرفك لمعرفة ما يمكنهم تقديمه من مشورة.
- أفكار أخرى؟

## الملحق ٥: مخطط ورشة العمل

رعاية المتطوعين – مخطط ورشة العمل		
اليوم الأول		
النشاط	القسم	الوقت
نشاط كسر الجليد (٢٥-٣٠ دقيقة) ١. القواعد الأساسية (١٥ دقيقة)	ترحيب، مقدمة للبرنامج التدريبي والقواعد الأساسية	١٠:٠٠-٠٩:٠٠
٢. ما هو الدعم النفسي الاجتماعي (١٥ دقيقة)	١. فهم الدعم النفسي الاجتماعي	١٠:٣٠-١٠:٠٠
	استراحة لتناول القهوة / الشاي	١٠:٤٥-١٠:٣٠
٣. المخاطر على سلامة المتطوعين النفسية (٢٠ دقيقة) ٤. علامات الضغط النفسي (١٠ دقائق) ٥. عوامل الحماية (٣٠ دقيقة)	٢. المخاطر المرونة وعوامل الحماية	١٢:٠٠-١٠:٤٥
٦. موارد إدارة الضغط النفسي (٢٠ دقيقة) ٧. الاستعداد ذهنيًا لممارسة الرعاية الذاتية (٢٥ دقيقة)	٣. الرعاية الذاتية	١٣:٠٠-١٢:٠٠
	الغداء	١٤:٠٠-١٣:٠٠
٨. وضع أنظمة دعم الأقران (٣٠ دقيقة) ٩. حديث الزملاء (١٠ دقائق)	٤. دعم الأقران	١٥:٠٠-١٤:٠٠
	استراحة لتناول القهوة / الشاي	١٥:١٥-١٥:٠٠
١٠. التواصل الداعم (٢٠ دقيقة) ١١. لعب دور في الإسعافات الأولية النفسية (٣٠ دقيقة) ١٢. العثور على زميلك (١٠ دقائق)	٥. الإسعافات الأولية النفسية	١٦:٤٥-١٥:١٥
	ملخص	١٧:٠٠-١٦:٤٥
اليوم الثاني		
نشاط بداية المحاضرة (١٥ دقيقة)	نشاط بداية المحاضرة	٠٩:١٥-٠٩:٠٠
١٣. أنشطة الدعم في كل مرحلة من مراحل الاستجابة (قبل وفي أثناء وبعد) (٤٠ دقيقة)	٦. إعداد أنظمة الدعم النفسي والاجتماعي للمتطوعين ٦,١ استراتيجيات الدعم	١٠:٠٠-٠٩:١٥
	استراحة لتناول القهوة / الشاي	١٠:١٥-١٠:٠٠
١٤. تحليل وفهم أنظمة الدعم الحالية (٤٠ دقيقة)	٦,٢ تحليل وفهم استراتيجيات الدعم الحالية	١١:٠٠-١٠:١٥
١٥. تطوير أنظمة الدعم (٥٥ دقيقة)	٦,٣ تطوير استراتيجيات الدعم	١٢:٠٠-١١:٠٠
١٦. الرصد والتقييم (٤٠ دقيقة)	٧. الرصد والتقييم	١٣:٠٠-١٢:٠٠
	الغداء	١٤:٠٠-١٣:٠٠
١٧. إعلام المتطوعين (٥٠ دقيقة)	٨. إيصال الرسالة	١٥:١٥-١٤:٠٠
	استراحة لتناول القهوة / الشاي	١٥:٣٠-١٥:١٥
١٨. وضع خطة عمل (٤٠ دقيقة)	٩. وضع خطة عمل	١٦:١٥-١٥:٣٠
١٩. العثور على زميلك (١٠ دقائق) ٢٠. استبيان التقييم (١٥ دقيقة)	١٠. التقييم	١٦:٤٥-١٦:١٥
الوداع (١٥ دقيقة)	ملخص ووداع	١٧:٠٠-١٦:٤٥



# رعاية المتطوعين دليل التدريب

يحدد دليل رعاية المتطوعين: دليل التدريب سياق الدعم النفسي الاجتماعي للمتطوعين، ويشمل ذلك المفاهيم الرئيسية والتعريفات الأساسية التي يحتاجها المدربون في الميدان. ويوضّح المخاطر المحتملة التي تواجه سلامة المتطوعين النفسية أثناء تأدية دورهم، ويقدم استراتيجيات للحد من هذه المخاطر. يشمل ذلك محاضرات عن الرعاية الذاتية، ودعم الأقران، والإسعافات الأولية النفسية ويحتوي على إرشادات حول كيفية إعداد نظام لدعم المتطوعين ونظام الرصد والتقييم. يشمل التدريب أيضاً جلسة قيمة عن وضع خطة عمل لمتابعة العمل المنجز في هذا التدريب. يُرفق بهذا الدليل ملحق يحتوي على دورة تدريبية للمدربين.

تتوفر جميع موارد التدريب التي تشمل هذا الدليل، وشرائح PowerPoint، والنشرات التوزيعية، وملحق تدريب المدربين عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

**مركز الدعم النفسي الاجتماعي**

**الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر**