

# الإشراف الداعم أثناء جائحة كوفيد-19



أيار (مايو) 2020

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

## الإشراف الداعم أثناء جائحة كوفيد-19

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

عناية الصليب الأحمر الدنماركي

بليغدامسفيج 27

2100 كوبنهاغن،

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

[psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

تويتر: @IFRC\_PS\_Centre

فيسبوك: [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)

المؤلف: كيلي ماكيرايد

الرسوم التوضيحية: ألينا أرمسترونغ

يرجى التواصل مع المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر إذا أردتم ترجمة أو تعديل أي جزء من إصدار الإشراف الداعم أثناء جائحة كوفيد-19.

الإشارة المقترحة للمرجع: الإشراف الداعم أثناء جائحة كوفيد-19. المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، كوبنهاغن، 2020.

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر مستضاف من قبل الصليب الأحمر الدنماركي. كما نود أن نشكر الصليب الأحمر الدنماركي ووزارة الخارجية الدنماركية على دعمهما هذا الإصدار.

ملاحظة: لقد تم استخدام لغة المذكر في صياغة بعض أجزاء هذا المحتوى لتسهيل العمل، ولكن المحتوى موجه للذكور و الإناث على حد سواء، ما عدا في الأماكن التي تم الإشارة إليها بعدم ذلك.

الإشراف الداعم أثناء جائحة  
كوفيد-19  
أيار (مايو) 2020

المحتويات

---

5	مقدمة
6	السياق
8	اعتبارات رئيسة للجمعيات الوطنية وللمشرفين
9	تنفيذ الإشراف الداعم
11	ما هو "الإشراف الداعم"؟
13	العلاقة الإشرافية
13	سمات المشرفين وقدراتهم
13	سمات المُشرف عليهم وقدراتهم
15	نموذج جلسة إشرافية جماعية
20	تذليل التحديات أثناء الإشراف
21	مصادر إضافية

---

## مقدمة

إن إصدار "الإشراف الداعم أثناء جائحة كوفيد-19" موجه إلى الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، ويقدم توجيهها لكيفية توفير إشراف داعم إلى المتطوعين خلال جائحة كوفيد-19.

إن مواد "العناية بالمتطوعين" و"الإسعافات الأولية النفسية" المقدمة من المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي (عبر الروابط الواردة في قسم المصادر) إنما هي من المصادر الرئيسية لدعم المتطوعين وتقديم معلومات شاملة إلى الجمعيات الوطنية حول نظام فعال لرعاية المتطوعين.

كما أن بعض جوانب الإشراف الداعم خلال جائحة كوفيد-19 مستمدة من مشروع بحثي مشترك بين مركز الدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر وكلية "ترينيتي كوليدج" في دبلن، وهو المشروع الذي يحمل اسم "الإشراف: الحلقة المفقودة". يهدف المشروع المذكور إلى تقديم أدوات وتوجيهات خاصة بالإشراف في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (أو MHPSS اختصاراً) في الأوضاع الإنسانية. ومن المقرر إعلان نتائج ذلك المشروع البحثي بنهاية 2020. لقد تم الإشارة إلى بعض المراجع التي استخدمت في المشروع البحثي في الحواشي السفلية من هذا الإصدار.

## السياق

استطاع فيروس كوفيد-19 الانتشار في جميع أنحاء العالم و تسبب في اضطراب الصحة الجسدية والحياة اليومية. كما أن التنفيذ غير المسبوق لبعض التدابير مثل الحجر الصحي والتباعد الجسدي والعزل الذاتي من أجل احتواء المرض أثر أيضا على حياة الناس اليومية وروبتينهم وسبل عيشهم. علاوة على ذلك، فقد أدى فيروس كوفيد-19 والضغط النفسي الناتج عنه الى تفاقم مشكلات الصحة النفسية و زيادة حدتها. وتشير الخبرة الحالية والسابقة إلى أنه من المتوقع تزايد الشعور بالعزلة والاكتئاب وتعاطي الكحول والعقاقير المضرة، وكذلك محاولات إيذاء النفس أو السلوكيات الانتحارية عقب جائحة كوفيد-19. وبما أن مشهد جائحة كوفيد-19 يتغير بوتيرة متسارعة، سيواكب هذا التغيير تغير متسارع في من مجموعات الأفراد الأكثر عرضة لخطر الإصابة بمشكلات الصحة النفسية.<sup>1</sup>

يقدم متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر خلال تفشي كوفيد-19 خدماتٍ بالغة الأهمية على مستوى الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للمعزولين، وللمن فقدوا أحبائهم، وللمن يشكون من الوحدة والقلق والاكتئاب. يتأثر المتطوعون والموظفون بجائحة كوفيد-19 على غرار غيرهم من الأشخاص في جميع أنحاء العالم؛ فقد يراودهم القلق من التعرض للوصم من قبل أسرهم وأفراد مجتمعهم، وقد يخافون من الإصابة بالفيروس أنفسهم. وعلى شاكلة الكثير من البشر، فقد يراودهم القلق من الاضطرار إلى العزلة أو الحجر الصحي، كما قد يخشون فقدان الزملاء والأصدقاء والأقارب. وقد يتأثر المتطوعون عند مشاهدتهم وفاة أحد الأفراد ممن يقدمون لهم الدعم، أو قد يجدون أنفسهم وقد أقعدهم الإجهاد الناتج عن العمل الشاق الذي يبشرونه. وقد تكون هذه الفئة أشد عرضة للخطر لعدم حصولهم على الحوافز المالية نظير خدماتهم التطوعية، وهو ما قد يزيد من مخاوف انعدام الأمان المالي. أظهرت البحوث أن مقدمي الرعاية الصحية هم أكثر عرضة لمشكلات الصحة النفسية، وهو ما قد يؤثر على من هم في الخطوط الأمامية للإستجابة. لذلك انتهت دراسة استقصت كوادر الرعاية الصحية في الصين - على سبيل المثال - إلى تسجيل مستويات مرتفعة من أعراض الصحة النفسية الحادة في أوساط مقدمي الرعاية الصحية في الخطوط الأمامية؛ أي مقدمي الرعاية بشكل مباشر لمرضى كوفيد-19.<sup>2</sup>

وبناء عليه، يجب أن تحوز الجمعيات الوطنية نظماً قوية لرعاية المتطوعين حرصاً على أمنهم و سلامتهم النفسية و الاجتماعية. ويشمل ذلك تقديم الإشراف الداعم. إن اعتماد نظام قوي لرعاية المتطوعين يلبي اثنين من الوظائف الهامة: الأولى، قدرة الجمعيات الوطنية على تقديم الرعاية والدعم للمتطوعين المشاركين في الاستجابة لجائحة كوفيد-19 بكفاءة. والثانية، ضمان تقديم خدمات صحة نفسية ودعم نفسي اجتماعي ذات جودة عالية إلى المجتمع.

- 1 Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, Rubin GJ. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. doi:10.1016/S0140-6736(20)30460-8. Cénat JM, Mukunzi JN, Noorishad P-G, Rousseau C, Derivois D, Bukaka J. (2020). A systematic review of mental health programs among populations affected by the Ebola virus disease. *Journal of Psychosomatic Research*, 131, 109966. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2020.109966>
- 2 Leigh-Hunt N, Bagguley D, Bash K, Turner V, Turnbull S, Valtorta N, Caan W. (2017). An overview of systematic reviews on the public health consequences of social isolation and loneliness. *Public Health*, 152, 157-171. doi: <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2017.07.035>

عندما يوفر قادة الفرق والمشرفون بيئة آمنة وداعمة، يتمكن المتطوعون إثر ذلك من التحدث بصراحة عن مصادر الضغوط النفسية وأساليب التأقلم معها، وصقل المهارات اللازمة لها، فضلاً عن التمكن من طلب الدعم عند الحاجة.<sup>3</sup> فهذا من شأنه تعزيز عافية المتطوعين وسلامتهم. كما أن الإشراف الداعم يعزز القدرة على الاستجابة وتقديم الدعم لمحتاجيه، كما هو ثابت بالتجربة في استجابة فيروس إيبولا.<sup>4</sup> وفي حال عدم تلقي المتطوعين الدعم الكافي فقد يشعرون بمؤثرات نفسية من شأنها إحداث تأثيرات سلبية طويلة الأمد على صحتهم النفسية<sup>5</sup>، بما يترتب عليه تعذر القدرة على تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للمتأثرين بجائحة كوفيد-19.



- 3 مركز الدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. دليل الإسعافات الأولية النفسية لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. 2018
- 4 International Federation of the Red Cross and Red Crescent Societies, Psychosocial support in Ebola: Lessons Learned, 2016  
"رعاية صحة نفسية خلال تفشي فيروس إيبولا في سيراليون"، نشرة منظمة الصحة العالمية، 2017، الاطلاع 12، 95 (842).
- 5 Aldamman, K., et al., *Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support*. European Journal of Psychotraumatology, 2019. 10(1)

## اعتبارات رئيسة للجمعيات الوطنية والمُشرفين

### إلى الجمعيات الوطنية:

- ينبغي التخطيط للإشراف الداعم، ووضعه في خطة الاستجابة لكوفيد-19 ورصد الميزانيات والتوصيفات الوظيفية اللازمة لتنفيذه. أي أنه ينبغي ألا يكون التخطيط للإشراف الداعم نشاطاً مضافاً متى اتفق وعلى حساب وقت الموظفين والمتطوعين الخاص.
- ينبغي أن يكون للموظفين والمتطوعين وقت راحة كاف للموازنة بين العمل/الحياة، فجائحة كوفيد-19 ستؤثر في حياتهم بالقدر الذي تؤثر به في حياة عامة الأشخاص، وربما أكثر.
- ينبغي التحقق من قدرة الموظفين والمتطوعين على استخدام وسائل الاتصال والمنصات الإلكترونية لتيسير عقد جلسات الإشراف؛ ذلك بأن الإشراف عن بُعد هو الخيار الأكثر أماناً وجدوى خلال الاستجابة لجائحة كوفيد-19. وفي حين لا يوصى بما يلي خلال الاستجابة لكوفيد-19، فمتى كان الإشراف وجهاً لوجه، وجب على الموظفين والمتطوعين التحقق من ممارستهم التباعد الجسدي الآمن واحترام القواعد المحددة في اللوائح الوطنية والإقليمية للتعامل مع كوفيد-19. تبرز الحاجة إلى الإشراف وجهاً لوجه مع تطور المستجدات، لذا لا بد من إعلاء اعتبارات السلامة والصحة لدى الموظفين والمتطوعين.
- ينبغي أن يتخذ الإشراف الداعم هيئة "النهج متعدد المستويات"؛ وهذا يعني ضرورة ضمان الجمعيات الوطنية توفير خدمات الإشراف و الخدمات الداعمة للمُشرفين أنفسهم.

### إلى الجمعيات الوطنية والمُشرفين:

- ينبغي تحديد مسارات إحالة المتطوعين حتى يتمكنوا من الوصول إلى خدمات الدعم النفسي. حيث أن المُشرفين ليسوا بديلاً للرعاية الصحية النفسية المتخصصة.
- ينبغي تحديد مسارات الإحالة للمتأثرين و الأكثر عرضة للخطر؛ وفي السياقات التي يتعذر خلالها توفير الدعم على نطاق واسع، فعلى الجمعيات الوطنية والمُشرفين التعاون لوضع خطة عمل لتلبية الاحتياجات حال ظهورها. وينبغي تعريف جميع الموظفين والمتطوعين بالبروتوكول المتبع لإدارة الحالات التي تواجه المتطوعين، بما في ذلك مواعيد الاستعانة بالمُشرف وكيفية ذلك.
- بالنسبة لأي إشراف مباشر (أي ينطوي على حضور مُشرف للجلسة أو استعراض تسجيل لإحدى الجلسات)، يجب أن ينطوي الإشراف على موافقة متلقي الخدمة (على أن تكون موافقة مكتوبة إن أمكن، أو شفوية أثناء التسجيل). ومن المهم أن يدرك متلقي الخدمة الغرض المحدد من قيام المُشرف باستعراض التسجيل أو سبب حضور المُشرف للجلسة. وينبغي إعداد نص مسبق يوضح إجراءات الموافقة المستنيرة حتى يتسنى للمتطوعين استخدامه مع متلقي الخدمة.
- ضرورة تخزين كل التسجيلات مع متلقي الخدمات في مكان آمن.
- ضرورة إطلاع متلقي الخدمة دوماً على حدود سرية البيانات، وإمكانية مناقشة حالاتهم خلال الجلسات الإشرافية.



## تنفيذ الإشراف الداعم



المرونة هي مطلب رئيس في الإشراف خلال أي من الأوقات، إلا أنها أشد ما تكون أهمية خلال الوقت الحالي بسبب الاستجابة لكوفيد-19. ثمة الكثير من أنواع الإشراف المختلفة، وجميعها يمكن استخدامها للعمل عن بُعد. انظر الجدول (2) أدناه. ومع ذلك، توجد اعتبارات خاصة للإشراف عن بُعد حسب ما هو موضح في الجدول (1) أدناه. وعلى الفرق أن تحدد خيارات وسائل الاتصال المقرر استخدامها حسب طبيعة المهام ومواقع تنفيذها.

يوصى باتباع نهج مختلط تجاه الإشراف بدلاً من اعتماد نوع واحد فقط تجاه المتطوعين. فمثلاً، يمكن الترتيب لعقد جلسات إشرافية جماعية أو جلسات إشراف أقران بالإضافة إلى الإشراف الفردي متى دعت الحاجة إلى ذلك. وقد يفيد اتخاذ قرار بشأن نوع الإشراف المقرر تقديمه بالتعاون مع المتطوعين المُشرفين، فقد تكون لديهم تفضيلات حيال الأسلوب. طالع الجدول (2) لمزيد من المعلومات حول أنواع الإشراف.

تتحدد وتيرة جلسات الإشراف ومددها حسب احتياجات متلقي الإشراف ومدى تمكنهم من الحضور. وينبغي أن تعقد الجلسات الإشرافية بشكل أسبوعي في الحد الأدنى خلال الاستجابة لكوفيد-19، ويتخلل ذلك تواصل سريع بشكل يومي مع الأفراد. ويوصى أيضاً - متى أمكن - بعقد جلسات جماعية أو جلسات الأقران كل أسبوعين بالنظر إلى الطبيعة المعقدة لإستجابة كوفيد-19.



الحدود المتفق عليها لها أهمية بالغة في الإشراف الداعم، لا سيما فيما يتصل بطبيعة الاستجابة لكوفيد-19 العصبية على التوقع. فإن وضع حدود تتعلق بساعات العمل - مثلاً - يعد مطلباً رئيساً، وينبغي للطرفين (المُشرف و متلقي الإشراف) التحلي بالوضوح التام حول التواصل مع المشرفين خارج ساعات العمل في حالات الطوارئ. ويشمل ذلك أيضاً الاتفاق على آلية التواصل سواء منصات التواصل الاجتماعي أو غيرها. كما أن الالتزام بروتين ثابت من شأنه تقليل أثر تحول آلية العمل إلى العمل عن بُعد، إذا كان العمل عن بعد جزءاً من بروتوكول الاستجابة.

## الجدول (1): اعتبارات خاصة للإشراف عن بُعد

إذا لم تطالب الجمعيات الوطنية كل الموظفين والمتطوعين باستخدام منصة بعينها للتواصل، فينبغي مناقشة وسيلة التواصل المفضلة مع المتطوعين. في بعض السياقات قد تكون المكالمات الهاتفية هي الوسيلة الوحيدة المتاحة للتواصل، وقد تتعدد وسائل التواصل المتاحة في مواقع وسياقات أخرى. كما ينبغي ألا نفترض دراية كل المتطوعين بكيفية استخدام تقنيات بعينها. لذلك، ينبغي التحقق من وسائل التواصل ومنصاته قبل بدء الجلسة، والاطمئنان إلى كفاءة أدائها والنظر في ما إذا كان أي شخص في حاجة إلى مساعدة تقنية للمشاركة في الجلسة.

قرر الخيار الأمثل لآلية تفقد المتطوعين اليومية. ثبت نجاح استخدام تطبيقات واتساب وفايبر وغيرها من التطبيقات في توفير الإشراف عن بُعد، وبالطبع يعتمد اختيار التطبيق المناسب على امكانيات شبكة الإنترنت المحلية.<sup>6</sup>

إن سرية البيانات من الاعتبارات الأساسية عند تقديم الإشراف عن بُعد. وهذا يعني عدم الإفصاح مطلقاً عن أسماء المتأثرين ولا عن البيانات الكاشفة عن هوياتهم أثناء جلسات الإشراف عن بُعد. وفي حين تبذل كثير من المنصات أقصى جهد للمحافظة على سرية البيانات وحمايتها، فلا توجد ضمانات مطلقة بما يقتضي من المشرفين والمُشرف عليهم بذل كل جهد ممكن لحماية المعلومات الشخصية الكفيلة بكشف هويات متلقي الخدمات.



Kemp CG, Petersen I, Bhana A, Rao D. Supervision of Task-Shared Mental Health Care in Low-Resource Settings: A Commentary on Programmatic Experience. Glob Health Sci Pract. 2019;7(2):150-9

Nemiro, A., Constant, Sandrine, van 'T Hof, Edith, Three Case Studies from Ethiopia, Syria and Honduras: After the Randomized Controlled Trial (RCT): Implementing Problem Management Plus (PM+) through Humanitarian Agencies. 2019

## ما هو "الإشراف الداعم"؟

ينطوي الإشراف الداعم على ثلاثة أطراف مختلفة.

1. **المشرف:** وهو الممارس الخبير في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، المسؤول عن تقديم الإشراف الداعم لمن يقدمون خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (أي المُشرف عليهم/متلقي الإشراف).
2. **المشرف عليه:** وهو من الموظفين أو المتطوعين الذين يقدمون خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في إطار الاستجابة لجائحة كوفيد-19، ويتلقى بدوره الإشراف الداعم.
3. **متلقي الخدمة:** وهم أشخاص أو أفراد من المجموعة المتأثرة المتلقين لخدمات الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي أثناء الاستجابة لجائحة كوفيد-19.

إن الإشراف مكون رئيس لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، فنجاح أي تدخل أو برنامج مرهون بقدرات الموظفين والمتطوعين وعافيتهم وكفاءتهم ودافعيتهم.<sup>7</sup> لذلك يأتي الإشراف باعتباره توصية رئيسية في كل التوجيهات والإرشادات الدولية المهمة في مجال تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، سواء في الأوضاع الطارئة أو غير الطارئة، وذلك لدور الإشراف في دعم ذوي الاحتياجات على مستوى الصحة النفسية والاجتماعية واحتياجات الحماية، فضلاً عن دوره في تعزيز الصحة والسلامة النفسية بشكل عام. ولذلك لا بد من وجود موظفين ومتطوعين ذوي تدريب جيد وتحت إشراف سليم، يستشعرون الحساسيات الثقافية ويتسمون بالكفاءة إذا أريد للخدمات أن تفي بمعايير الرعاية المعترف بها دولياً على صعيد تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي في حالات الطوارئ. أي أن الضرر المحتمل ليس مقصوراً على متلقي خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي، بل يمتد إلى الموظفين والمتطوعين العاملين في بيئات الطوارئ جراء ضعف تنظيم و/أو كفاءة الإشراف المقدم على مستوى تلك الخدمات.

### الإشراف الداعم

إن بناء علاقة داعمة بين المشرف و متلقي الإشراف يهدف إلى تعزيز صقل المهارات وحل المشكلات بصفة منتظمة، فضلاً عن إيجاد مسار للتواصل الثنائي الداعم. أي أن الإشراف الداعم يزيد من سلامة المتطوعين وعافيتهم ويرتقي بمستوى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، وهو في نهاية المطاف يؤدي إلى تعزيز الحماية وجودة الخدمات للمتأثرين بالكوارث والأزمات الممتدة.

يمكن تعريف الإشراف بتعاريف كثيرة حسب السياق الذي يُمارَس فيه. فقد يفسر الإشراف من قبل الكثيرين في أنحاء العالم على أنه العلاقة الإدارية التي تتيح الإشراف على المهام والنتائج والأداء.<sup>8</sup> أما في سياق خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي فالإشراف يعني رعاية العلاقة الداعمة بين المشرف والمُشرف عليه. ويتمثل هدفه الرئيس في إيجاد مساحة تعاونية آمنة لتعزيز جودة العمل، والارتقاء بالقدرات الفنية للمُشرف عليه، و سلامته و عافيته. وفي هذا السياق، تزيد احتمالية تحلي متلقو الإشراف بقدر أكبر من الصراحة والصدق بشأن التحديات ومصادر الضغوط النفسية التي يواجهونها في العمل. وبذلك فإن أساس الإشراف الداعم هو العلاقة بين المُشرف والمُشرف عليه، فهي العلاقة التي تعينهما على التعاون في حل المشكلات ومناقشة التحديات والحالات، وتعزيز كفاءة تقديم الخدمات بأسلوب تعاوني.



## العلاقة الإشرافية

العلاقة بين المُشرفِ ومَنْ يُشرف عليهم هي مقوم رئيس من مقومات الإشراف الناجح. فالعلاقة قائمة على التعاون فيما بينهم. وتسمى هذه العلاقة باسم "التحالف الإشرافي". وسيأتي بيان سمات وقدرات المشرفين والمُشرف عليهم والتي تعزز العلاقة الإشرافية الإيجابية.

الوضع الأمثل هو أن ينتمي المشرفون إلى التجمعات السكانية التي يقدمون الدعم لها. أما إذا كانوا من منطقة أخرى أو من بلد آخر، فينبغي لهم تثقيف أنفسهم بشأن المجتمع الذي سيعملون به وسياق العمل فيه. كما ينبغي لهم الحرص على استجلاء منظور ذلك المجتمع نحو الصحة النفسية والاجتماعية؛ فضلاً عن التعاون - متى أمكن - مع المشرفين المحليين في هذا التخصص أثناء جلسات الإشراف متى رأوا ذلك مناسباً.

### سمات المشرفين وقدراتهم

- التعاطف وعدم استصدار أحكام مسبقة
- التحلي بمهارات الإنصات الفعال - مثل مهارات التعقيب وإعادة صياغة العبارات
- تجنب تقديم النصح
- القدرة على تيسير النقاش فيما بين المُشرف عليهم لتمكينهم من التوصل إلى استنتاجاتهم بدلاً من معاجلتهم بالأجوبة المباشرة
- امتلاك المعارف والمهارات المتعلقة بتدخلات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي التي يستخدمها المتطوعون
- الاحتفاظ بقائمة دقيقة من الخدمات المتاحة لإحالة متلقي الإشراف أو متلقي الخدمات إليها
- حُسن إدارة الوقت (مثال: عقد جلسات إشرافية متسقة ودورية)
- التعاون مع المُشرف عليهم في إعداد جدول أعمال لقاء الإشراف
- التحلي بالمرونة والقدرة على التكيف
- احترام الحدود وسرية البيانات
- البقاء على اطلاع بأحدث مستجدات الاستجابة لجائحة كوفيد-19 وما يتصل بها من بروتوكولات

### سمات المُشرف عليهم وقدراتهم

- الانفتاح الذهني والتعاطف
- الحفاظ على الدافعية و الحماس
- الوعي الذاتي والاستبصار
- الاستعداد لجلسات الإشراف (مثال: استعراض حالات وتجارب)
- التحلي بالمرونة والقدرة على التكيف
- الأمانة و الصدق
- إبداء الاحترام للآخرين في المجموعة الإشرافية و كذلك للمشرف
- التحلي بمهارات الإنصات الفعال
- الرغبة في المشاركة في "أداء الأدوار" والأنشطة الأخرى خلال الجلسة
- احترام الحدود وسرية البيانات

## الجدول (2): أنواع الإشراف

الإشراف المباشر	إشراف الأقران <sup>9</sup>	الإشراف الجماعي	الإشراف الفردي	المهية
<ul style="list-style-type: none"> <li>المتابعة المباشرة للمشرف عليه من قبل المشرف أثناء التدخل. وهذا يعني</li> <li>- خلال جائحة كوفيد-19 الإنصات لتسجيل مكالمة أو حضور المكالمة.<sup>11</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أقران مجتمعون للتساند فيما بينهم، ولمناقشة الحالات وحل المشكلات وإيجاد مساحة للمشاطرة والتعلم المتبادل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لقاء جماعي يديره المشرف أو شخص مرجعي<sup>10</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لقاء بين شخصين هما المشرف والمشرف عليه لمناقشة الحالات والعافية الشخصية والتحديات والفرص المتعلقة بالعمل المستقبلي</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>المشرف، متلقٍ الإشراف، متلقٍ (متلقو) الخدمة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فردان أو أكثر متساويان في الخبرة والأدوار</li> <li>- بدون إدارة مشرف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المشرف أو الشخص المرجعي، مع متلقي الإشراف - اثنين أو أكثر.</li> <li>- قد يكون المشرف عليهم من العاملين ضمن نفس الفريق أو المشروع، أو من العاملين ضمن فرق متعددة الاختصاصات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المشرف والمشرف عليه</li> </ul>	الأطراف
<ul style="list-style-type: none"> <li>- المتابعة المباشرة لجلسة جماعية أو فردية لخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي</li> <li>- اتصال "مباشر" أو عن بُعد (مثال: تسجيل)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جماعي أو فردي</li> <li>- وجهها لوجه أو عن بُعد</li> <li>- منصة إلكترونية تضمن الخصوصية والسرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجهها لوجه أو عن بُعد</li> <li>- منصة إلكترونية تضمن الخصوصية والسرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجهها لوجه أو عن بُعد</li> <li>- منصة إلكترونية تضمن الخصوصية والسرية</li> </ul>	الأسلوب
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إمكانية التعقيب على مهارات متلقى الإشراف، الكلامية وغير الكلامية</li> <li>- إمكانية المتابعة وتقديم التعقيب على صدق الرغبة في التدخل</li> <li>- المعاونة في الحالات المعقدة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- السماح للأقران بدعم بعضهم بعضاً ومشاطرة تحديات المجموعة ودروسها المستفادة</li> <li>- التعاون بدون ديناميات السلطة الهرمية</li> <li>- توفير التكلفة والوقت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- السماح لأفراد المجموعة بدعم بعضهم بعضاً ومشاطرة تحديات المجموعة ودروسها المستفادة</li> <li>- زيادة إمكانيه استخدام لعب الأدوار وغيرها من الأساليب</li> <li>- إمكانية استخدام ديناميات المجموعة كأداة إشرافية</li> <li>- إمكانية بلوغ عدد أكبر من المشرف عليهم</li> <li>- تقليل الحاجة لعقد عدة لقاءات حول نفس الموضوع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- زيادة الخصوصية وسرية البيانات</li> <li>- الاهتمام الفردي بمتلقى الإشراف</li> </ul>	المزايا
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجوب استصدار موافقة متلقى الخدمة، وقد يتعذر ذلك أحياناً</li> <li>- وجود مشرف قد يؤثر سلباً في التفاعلات مع متلقى (متلقي) الخدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- احتمالية عدم الكفاءة في حال أن الفرق قليلة الخبرة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دينامية السلطة المتمثلة في وجود مشرف بالمجموعة</li> <li>- احتمالية كون ديناميات المجموعة عائقاً أمام التيسير</li> <li>- تعذر مراعاة سرية البيانات بالقدر الموجود في الإشراف الفردي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بذل وقت وتكاليف أكبر للتنفيذ</li> </ul>	المحدوديات

9 لمزيد من المعلومات حول دعم الأقران، يرجى مطالعة "مركز الدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، دليل الإسعافات الأولية النفسية، ص. 96، وكذلك الوحدة الرابعة: تقديم الإسعافات الأولية النفسية في مجموعات.

10 قد لا يكون الشخص المرجعي هو المشرف الرسمي للمجموعة، بل شخصاً لديه معرفة تخصصية ومهارات تيسيرية في مجال بعينه يفيد أعضاء المجموعة.

11 ولا يجوز ذلك إلا بعد موافقة متلقو الخدمة على ذلك.



## نموذج جلسة إشرافية جماعية

يوضح هذا القسم مثلاً لجلسة إشرافية جماعية يتخللها ملاحظات للمشرف وأمثلة تتناول جوانب مختلفة من الحوارات التي قد تدور في الجلسة. ويمكن تعديل هذه الجلسة لتناسب جلسات الإشراف الفردية.

جميع التوقيتات المعروضة تقريبية فحسب، إذ تتوقف في الواقع على الأسلوب المتبع من المشرفين وعلى عدد المشاركين في الجلسة الإشرافية.

العدد الأمثل للمشاركين في الإشراف الجماعي يتراوح حول الرقم ثمانية حرصاً على تحقيق أعلى مستويات التفاعل والاستفادة. ومع ذلك، فهذا الرقم مرن ومرتبط باحتياجات عمل البرامج. كما أن الجلسات الإضافية بشأن إدارة الضغوط والسلامة النفسية هي جلسات مناسبة لأعداد كبيرة من المشاركين.

## سجل جلسة إشرافية

### نوع الإشراف:

- المنصة الإلكترونية المستخدمة: \_\_\_\_\_
- عدد المشاركين: \_\_\_\_\_
- فردي
- جماعي
- مباشر (يلزم استصدار موافقة مسبقة من متلقي الخدمة)
- الأقران (عدم حضور المُشرف)

هل لزم تنفيذ أية إحالات لتقديم دعم إضافي لأي من المُشرف عليهم؟ نعم/لا  
إذا كانت الإجابة هي "نعم"، سجل الخطوات المتبعة في ذلك مع كل شخص:

### الإعداد والتحضير:

الجلسة الفردية (60 دقيقة) 1:1

الجلسة الجماعية (90 دقيقة): العدد المثالي هو ثمانية من المشاركين بالإضافة إلى المُشرف

جلسة الأقران (60-90 دقيقة): العدد المثالي هو ثمانية من المشاركين من مستويات متماثلة. وجلسات دعم الأقران ليست تحت إشراف المُشرف.

الجلسة المباشرة: يتوقف عدد الجلسات ومدتها على نوع خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي المقدمة.

- ينبغي للمُشرفين الاستعداد جيداً للجلسات؛ إذ أنه من الأفضل لهم إعداد جدول أعمال يتسم بالمرونة، مع تشجيع متلقي الإشراف على المساعدة في توجيه الجلسات.
- ينبغي للمُشرفين ملاحظة أنفسهم قبل انعقاد الجلسات، ورعاية احتياجاتهم الشخصية قبل البدء.
- إذا قرر المُشرف عليهم عرض حالات، فينبغي للمُشرفين التحقق من الاستعداد الكافي مسبقاً.
- إذا قرر المُشرف تعليم متلقي الإشراف بعض المهارات فينبغي له إعداد أنشطة مناسبة لذلك قبل البدء.
- ينبغي اختبار المنصة الإلكترونية (منصة التواصل الاجتماعي) المقرر استخدامها في الإشراف، قبل البدء، حرصاً على تمكين الجميع من الاتصال بجلسة الإشراف.
- ينبغي أن يتذكر المُشرفون على الدوام أنهم يمتدجون أساليب التواصل الفعال ومهارات التغذية الراجعة والتعقيب، وذلك أثناء قيامهم بالإشراف. حيث أن هذه المهارات تعد من أسس تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. ومن المهم الوعي بذلك، وتشجيع متلقي الإشراف على تتبع تلك المهارات والتفكير فيها.
- ينبغي التزام الوضوح بشأن مسارات الإحالة المتاحة أمام المتطوعين الذين قد يحتاجون إلى دعم إضافي. وإذا لم توجد مسارات مناسبة أو مسارات إحالة آمنة، فينبغي تحديد أوجه دعم خارجية أخرى.
- قد يلزم عقد جلسات إضافية لإدارة الضغوط النفسية وتعزيز السلامة والعافية النفسية إلى جانب الجلسات الإشرافية الدورية المجدولة. ويمكن أن تشمل تلك الجلسات تعليم المُشرف عليهم مهارات التأقلم والاسترخاء وتعزيزاً لمصودهم الشخصي وتأقلمهم الذاتي. أي أنها ليست جلسات علاجية.



## الجلسة الإشرافية

### الإحماء:

مقدمة إلى الجلسة: ترحيب المُشرف بأعضاء المجموعة. يقدم الأعضاء أنفسهم، مع تذكير المُشرف لهم بضرورة الحفاظ على سرية البيانات. إذا كانت الجلسة هي الأولى، فينبغي الاتفاق على قواعد عمل المجموعة ومناقشة قيود سرية البيانات.



الجلسة الأولى: نحن الآن بصدد عقد جلساتنا الإشرافية عن بُعد، لذا نحتاج إلى اتخاذ قرار جماعي بشأن القواعد الأساسية التي ينبغي أن تحكم تعاوننا. فلنقض بضع دقائق للاتفاق على القواعد المثلى بالنسبة لنا. ملحوظة للمُشرف: إذا لم تُبرز المجموعة مسألة سرية البيانات، فينبغي إرشادهم نحو الاتفاق على ذلك للإبقاء على سرية ما تناقشه المجموعة. يمكنك أن تقول في الجلسات المستقبلية: من يوسعه تذكير المجموعة بقواعدنا الأساسية؟

الطمأنة على أحوال المتطوعين: يمكن عمل ذلك من خلال المناقشة أو عبر نشاط ما. ومن أمثلة ذلك مطالبة كل مشارك بقول كلمة واحدة يصف بها حاله أو مشاعره اليوم، أو آخر المستجدات لديه. ينبغي للمُشرف اغتنام هذه الفرصة في إفساح المجال للتبصر والاستكشاف، على أن يكون واثقا من قدرته على احتواء النقاش. (10 دقائق)



لنبدأ بقضاء دقيقة للاستعداد. يمكنك إغلاق أعينكم إن شئتم أو التركيز في بقعة ما من الأرض. وربما ترغبون في تعديل جلستكم للشعور بمزيد من الراحة. لاحظوا إن كان بإمكانكم إخراج بعض التوتر من أجسامكم. والآن، يرجى قضاء لحظات في الخلوة بأنفسكم لاكتشاف حقيقة مشاعركم اليوم. كان بعضكم مشغولاً للغاية خلال الأونة الأخيرة، فربما يصعب على البعض معرفة حقيقة حالهم. وقد يكون البعض الآخر تنوبه مشاعر غامرة. لذلك هي لحظات نحاول فيها اكتشاف حقيقة مشاعرنا.

أمهل المجموعة 20 ثانية لاكتشاف مشاعرها.

والآن، لنعد إلى واقعنا ونختَر كلمة واحدة لتصف حالنا في هذه اللحظة.

إذا كنت مرتاحا، ورجبت بذلك، فيرجى مشاركة المجموعة بالكلمة التي اخترتها. من يجب أن يبدأ؟

ملحوظة للمُشرف: اجتنب قضاء وقت أطول من اللازم في هذا التدريب تجنباً لاستغراق أي شخص في مشاعره. في حال عدم رغبة أحد المتطوعين مشاركة مشاعره مع المجموعة، فيمكنك مشاطرة ما لديك والنظر في مدى إسهام ذلك في تشجيع أعضاء المجموعة الآخرين على أن يحذو حذوك، أو يمكنك تسمية أحد أعضاء المجموعة الذي تتوسم فيه الارتياح لمشاركة ما لديه.

## التعلم:

**عرض الحالة:** يمكن للمشرف في إطار الإشراف الجماعي أن يدعو المتطوع (المتطوعين) إلى مشاركة المصاعب التي يواجهونها في حالة معينة أو موقف معين، أو مشاركة شيء يرون احتياجهم إلى المساعدة فيه. يمكن للمشرف أن يدعو أحد أفراد المجموعة إلى المجيء مستعداً لعرض حالة ربما يواجه مشكلات بها. (10 دقائق)

**مناقشة:** يطلب المشرف في حالة الإشراف الجماعي من أفراد المجموعة التأمل في الحالة المعروضة ومشاركة الأفكار والرؤى بشأنها. يتمثل دور المشرف في تيسير هذه المناقشة بدون التسرع في تقديم النصائح. (15 دقيقة)

و/ أو:

**التعليم:** يمكن للمتطوعين طرح مهارات أو مجالات معينة متعلقة بتقديمهم لخدمات الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي، والتي يشعرون بعدم تمكنهم منها. وقد يختار المشرف بعض المهارات لتناولها أثناء الجلسة. والأجدي هو تحويل الجلسة إلى لقاء تفاعلي قدر الإمكان من خلال لعب الأدوار أو عقد مناقشات جماعية أو أنشطة أخرى. (30 دقيقة)

**الضيوف المتحدثون:** يمكن دعوة ضيوف إلى جلسات الإشراف بهدف عرض رؤى وآراء مختلفة أو لعرض آراء الخبراء.<sup>12</sup> ومن الممكن أن يكون الضيوف من الأفراد المنخرطين في أنشطة الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي، أو في مجالات أخرى ذات صلة.

## الدعم:

قد يجد المشرف أثناء الاستجابة لجائحة كوفيد-19 أن المجموعة بحاجة إلى جلسة تركز تحديداً على عافية أفرادها والتأقلم مع الضغوط. لذلك، يمكن استدعاء أمثلة لأساليب التأقلم وعرضها على المجموعة، ودعوة مشاركين إلى مشاركة الأساليب التي ثبت لديهم جدواها. كما ينبغي تخصيص وقت لممارسة بعض من هذه الأساليب مع بعضهم البعض أثناء الجلسة. ويقترن ذلك بتشجيع المتطوعين على إيجاد سبل لتقليل الضغوط النفسية خلال ذلك الوقت، فذلك مطلب أساسي لسلامتهم. انظر "مصادر أخرى" لمزيد من المعلومات). (10-60 دقيقة)

## الختام:

الفحص مع متلقي الإشراف: سؤال المشاركين حول أكثر ما وجدوه إفادة في الجلسة؟ ما الذي يحتاجون إلى دعم أكثر فيه ليتم تناوله في اللقاء المقبل؟ ما هو الشيء الذي سيفعلونه قبل الجلسة التالية حتى يعتنوا بأنفسهم؟ (10 دقائق)



أود أن أشكركم جميعاً على بذل الوقت للمشاركة في جلسة اليوم. أعلم أن المشاغل كانت عاتية خلال الأونة الأخيرة، لذا أمل أن تجدوا في هذا الموعد فائدة وفعلاً. وقيل أن أنهى كلامي، أود منكم قضاء بضع دقائق في التأمل في بعض الأسئلة. دونوا أفكاركم على ورقة أو على الهاتف. إليكم الأسئلة:

- ما هي أنفع جوانب الجلسة بالنسبة لي؟
- ما هي أقل جوانب الجلسة نفعاً؟
- ما هي الجوانب التي أحتاج إلى مزيد من الدعم بها؟
- ما هو الموضوع الذي أود مناقشته في جلسة الأسبوع المقبل؟
- هل يرغب أحدكم في مشاركة ما يحب التركيز عليه في الجلسة المقبلة؟

عظيم. وفقاً لمناقشاتنا في الجلسات السابقة، من المهم لنا مواصلة الاعتناء بأنفسنا. بعض منا قدنا الاعتيادية للرعاية الذاتية غير متاحة لنا خلال الاستجابة لجاتحة كوفيد-19، لكن لتناوب الأدوار في المجموعة لنسمع من كل واحد منكم فكرة يود تنفيذها قبل الجلسة المقبلة بهدف رعاية الذات.

خذ جولة سريعة من المداخلات.

الاتفاق على تاريخ الجلسة المقبلة وموعدها، مع مراعاة أية تفاصيل لوجستية قبل إنهاء الاتصال. (5 دقائق)

ويمكن أن يشمل الختام على نشاط استرخاء من اختيار المشاركين. (5 دقائق)



في ختام جلسة اليوم، قد يكون من اللائق تنفيذ نشاط استرخاء جماعي. هل يود أحدكم قيادتنا في نشاط يجب فعله؟ من الممكن أن يتمثل النشاط في تمرين تنفسي، أو تأمل أو تخيل موجه لشيء مفيد في نظركم. يرجى ألا يزيد النشاط عن خمس دقائق.

ملحوظة للمُشرف: جهّز نشاطاً لتنفيذه إذا لم تجد لدى المتطوعين نشاطاً يمكن مشاطرته. استعن [بديليل أنشطة مركز الدعم النفسي الاجتماعي](#) للاطلاع على بعض الأفكار.

## بعد الجلسة:

المتابعة مع أي متطوعين قد يحتاجون دعماً فردياً، بما في ذلك الترتيب لعقد جلسة إشراف فردي أو إحالة إلى خدمات إضافية.

ينبغي للمُشرف أيضاً التباحث مع مُشرفه بصفة دورية.

وعلى المُشرف أن يدوّن أية مهارات وموضوعات ينبغي الإعداد لها تمهيداً للجلسة المقبلة.

## تذليل التحديات أثناء الإشراف

### الجدول (3): تذليل التحديات أثناء الإشراف

التحدي	الحل الممكن
إخفاق الوسائل التقنية	جَهِّز العديد من المنصات التي يجيدها المشاركون في الجلسات الإشرافية، بما فيها الهواتف والمنصات الإلكترونية. هذا من شأنه إتاحة شيء من المرونة حال تعطل إحدى المنصات. كما يفيد ذلك في إيجاد خيارات لا تعتمد فقط على وجود اتصال بالإنترنت.
نشوب أزمة لدى أي من المشرف عليهم	وجود بروتوكول واضح متفق عليه قبل الجلسة بشأن كيفية التصرف إذا حدث موقف عالي الخطورة، فذلك هو السبيل الأنجع في إدارة الأزمات. تأكد من دراية جميع الموظفين والمتطوعين التامة بالإجراءات المتبعة في الأزمات، ومن معرفتهم بكيفية الاتصال بالمشرف أو بمسؤولي إدارة الأزمات المختصين، ومن دراية كل منهم بمسارات الإحالة المتاحة في موقعه.
عدم مشاركة متلقو الإشراف بشكل فعال	تواصل مع كل منهم على حدى - فقد يسهم ذلك في إحياء اهتمامهم. وحوار من مقاربة المشرف عليه بأسلوب ينم عن حكم مسبق أو ينطوي على تجريح، واحرص على فهم أسباب إثنائه عن المشاركة. وينبغي المناقشة فيما بينكم لإيجاد طرق تشجع المشاركة بشكل أفضل. إليك بعض الطرق لتناول الموضوع: "تحظى الفترة الحالية بالعديد من التحديات العاتية حقاً. أريد الاطمئنان عليك." "لاحظت أنك التزمت الهدوء الشديد خلال مكالماتنا الإشرافية، ولم أتمكن من معرفة وجهة نظرك حول الأمور. أردت التواصل معك للاطمئنان على مدى ارتباطك في المجموعة، وليس لمتابعة أدائك".
انعدام الوقت الكافي لعقد جلسات إشرافية	ناقش مع الإدارة العوائق المانعة من عقد جلسات إشرافية خلال ساعات العمل الاعتيادية. من المهم أن تستثمر الجمعيات الوطنية في الموارد البشرية وفي الهياكل التنظيمية الداعمة للإشراف والميسرة لمهامه.
صعوبة ديناميات المجموعة الإشرافية	من الصعب مراعاة ديناميات المجموعة عند تنفيذ الإشراف عن بُعد. ومن العسير أيضاً إدارة الصعوبات عن بُعد - كما يحدث عندما تتداخل مداخلات أفراد المجموعة، أو انخراط البعض في محادثات جانبية. حدد قواعد أساسية عند تنشيط المجموعة الإشرافية، ثم راجعها بانتظام ودقة لتذليل بعض المصاعب. كما يمكنك -بوصفك مشرفاً- الإشارة إلى ديناميات المجموعة بأسلوب لطيف محترم، كأن تقول: "أرى أن البعض متوتر بعض الشيء اليوم. هل يريد بعضكم مشاطرة مشاعره وأفكاره؟" واعلم أن الديناميات المتعسرة قد تولد فرصاً للتوجيه والتعليم أحياناً. لذلك، استعن بالتثقيف النفسي للتعبير على سلوكيات معينة داخل المجموعة، ثم نمذج أساليب إدارتها بصورة بنّاءة.
اختلاف جنسية المشرف أو منطقتهم على جنسية متلقي الإشراف أو منطقتهم	قد يكون من المفيد "ملازمة" مشرف محلي أو مشرف متدرب للاستفادة منه في جلسات الإشراف. إذا تعذر ذلك، فمن المهم أن يتعرف المشرفون بأنفسهم على أكبر قدر ممكن من السياق السائد. وينبغي لهم بناء مساحة إشرافية تزيد من فهمهم لجوانب الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في تلك المنطقة، مع الاستفادة من معارف المشرف عليهم وخبراتهم. ومن المهم انفتاح المشرفين على الأفكار والمفاهيم التي قد تكون غريبة عليهم، مع اجتناب فرض أحكامهم أو معتقداتهم أو قيمهم أو أساليب عملهم على متلقي الإشراف.

## مصادر إضافية

إليك قائمة بمصادر أخرى تتعلق بموضوع الإشراف الداعم. يمكن مطالعة مصادر أخرى حول كوفيد-19 والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (وبلغات أخرى أيضاً) على الموقع الإلكتروني للمركز، علماً بأنه يخضع للتحديث المستمر كلما توفرت مصادر جديدة.

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

[إرشادات بشأن رعاية الموظفين والمتطوعين في الأزمات](#)

[Brief Guidance Note on Caring for Volunteers during Covid-19](#)

[الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للموظفين والمتطوعين والمجتمعات أثناء تفشي فيروس كورونا المستجد](#)

[رعاية المتطوعين: الأدوات والأدلة التدريبية](#)

[Lay Counselling: A Trainer's Manual](#)

[Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics](#)

[.14-Day Well-Being Kit](#) (This is a useful resource for those in isolation or quarantine)

### مصادر اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات:

[مذكرة مختصرة تتناول الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي خلال تفشي فيروس كورونا المستجد 2019، النسخة 1.5](#)

### مصادر إضافية:

[IOM Manual on Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies and Displacement](#) See chapter 15: Technical Supervision and Training

[التحالف من أجل حماية الأطفال في العمل الإنساني \(2108\)](#). حزمة تدريب التوجيه والإشراف على إدارة حالات حماية الطفل.

[Remote EQUIP](#)

## Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي  
لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر  
عناية الصليب الأحمر الدنماركي  
بليغدامسفيج 27  
2100 كوبنهاغن،  
[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)  
[psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
تويتر: @IFRC\_PS\_Centre  
فيسبوك: [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)