

مذكرة توجيهية لقادة الفرق من الموظفين والمتطوعين

نظرًا لأن الصحة النفسية والرفاه النفسي والاجتماعي للموظفين والمتطوعين الذين يستجيبون لاحتياجات الفئات الأكثر احتياجًا تتأثر غالبًا نتيجة تعرضهم للمخاطر والأحداث الصادمة المحتملة، بالإضافة إلى العمل في ظروف ضاغطة، فإن سلامة وأمن وصحة ورفاه الموظفين والمتطوعين تُعتبر ضرورية لتقديم خدمات ذات جودة مستدامة. ويُعد من واجب كل جمعية وطنية الاهتمام بسلامة ورفاه موظفيها ومتطوعيها، كما ورد في القرار المتعلق بتلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأشخاص المتأثرين بالنزاعات المسلحة، والكوارث الطبيعية، وحالات الطوارئ الأخرى، إضافةً إلى السياسة المعتمدة للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر بشأن الصحة النفسية والاحتياجات النفسية والاجتماعية، والتي أشارت بشكل صريح إلى احتياجات المتطوعين.

يجب على الجمعيات الوطنية إنشاء أنظمة دعم قوية لتعزيز السلامة والرفاه النفسي والاجتماعي لكل من الموظفين والمتطوعين. ففي حال لم يتم توفير الدعم الكافي، فقد يواجه الموظفون والمتطوعون استجابات نفسية تؤثر سلبًا على صحتهم النفسية على المدى الطويل. وتعتمد قدرة الموظفين والمتطوعين على التعامل مع تأثير الضغوط على:

1. مواردهم الشخصية ومرونتهم النفسية.
 2. الدعم المتاح لهم في المنزل، وفي المجتمع، وفي المنظمة.
- وفي غياب الدعم المناسب، يُتوقع انخفاض الأداء، وزيادة معدل الاستقالات، والشعور بالإحباط بين الموظفين والمتطوعين.

يُعد الدعم على مستوى الفريق عنصرًا أساسيًا في نظام رعاية الموظفين والمتطوعين. حيث يلعب قادة الفرق دورًا محوريًا في تنظيم وإدارة هذا الدعم. ومع ذلك، قد تنشأ تحديات تتعلق بإدارة المهام أو عبء العمل، وتوقعات الموظفين والمتطوعين، ورفاههم النفسي والاجتماعي وديناميكيات الفريق. تهدف هذه المذكرة التوجيهية المختصرة لمساعدة جميع قادة الفرق على دعم موظفيهم وفرق متطوعيهم بشكل أفضل لتحسين الكفاءة، والوقاية من الإرهاق النفسي، وتقليل معدل الاستقالات.

تتضمن هذه المذكرة ثلاثة أقسام، تليها مراجع إضافية موصى بها:

- التوقعات الرئيسية من قادة الفرق (ويتضمن شرحاً موجزاً للفئة المستهدفة من هذا الدليل)
- مهارات القيادة الداعمة
- نصائح عملية لقادة الفرق لإنشاء أنظمة أو آليات الدعم والرعاية

التوقعات الرئيسية من قادة الفرق:

- يبذل جهداً واعياً لنمذجة وتعزيز التوازن الصحي بين وقت العمل/التطوع والحياة الشخصية، بما في ذلك ممارسات الرعاية الذاتية.
- يعزز بيئة تتوافر فيها فترات استراحة وساعات عمل لائقة.
- تلقى تدريباً على تقديم الدعم العاطفي الأساسي، مثل الإسعافات الأولية النفسية (PFA) أو برنامج "It Starts With You"



- مُلمّ بردود الفعل الناتجة عن الضغط النفسي، وكيفية إدارة الضغوط ، واستراتيجيات التكيف الفعّالة.
- يبقى على اطلاع بالموارد المتاحة لرعاية الموظفين والمتطوعين داخل الجمعية الوطنية والسياسات ذات الصلة بمسؤولية الرعاية.

مهارات القيادة الداعمة:

- يخلق شعوراً بالانتماء والعمل الجماعي من خلال اجتماعات الفريق المنتظمة، الرسمية وغير الرسمية، مع المتطوعين والموظفين.
- يتحدث بصراحة عن الضغط النفسي ومتطلبات العمل والدعم النفسي والاجتماعي، بما يتيح للمتطوعين الشعور بالأمان في التعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم دون الخوف من الحكم عليهم، كما يشجع على سلوك طلب المساعدة.
- يحدد ويعالج المخاطر التي تهدد السلامة النفسية في الفريق ويعزز الشعور بالانتماء والشمولية.
- يحترم السرية والحدود الشخصية لضمان بيئة آمنة للآخرين لطلب الدعم.
- يخصص وقتاً للإشراف أو لإجراء محادثات فردية مع الموظفين عند الحاجة.
- يبادر بالتواصل مع المتطوعين الذين قد يكونون في ضائقة أو محنة ويحتاجون إلى دعم إضافي.
- يمتلك القدرة على تقديم تغذية راجعة داعمة لأداء المهام/الأنشطة التطوعية.
- لديه مهارات حل النزاعات وحل المشكلات.
- لديه مهارات على تقديم إحالة آمنة للدعم إذا تم تحديد حاجة أو طلب دعم.
- طلب تغذية راجعة من الفريق (حول ما الذي سار بشكل جيد، ما الذي لم يسير على ما يرام أو سار بشكل سيئ وكيفية التحسين).
- دمج التقدير ضمن وظائف الفريق وثقافته.

المهارات العامة ذات الصلة برعاية الموظفين والمتطوعين:

- إدارة الوقت وتنظيم العمل .
- إدارة المعلومات: أي تسجيل النقاط الأساسية التي يتم مناقشتها أثناء الاجتماعات لمتابعتها لاحقاً .
- تحديد الأولويات بين المهام.
- رصد أعباء العمل الخاصة بالموظفين والمتطوعين.

مراقبة الرفاه على مستوى الفريق:

الممارسات القابلة للتنفيذ لإنشاء نظام رعاية تقع ضمن نطاق مسؤوليات قادة الفرق، وتشمل إنشاء أنظمة لمراقبة الرفاه النفسي الاجتماعي للأفراد والفرق بانتظام، والاعتماد على أدوات مثل تمرين "زهرة الرفاه" وآليات التغذية الراجعة وآليات الإبلاغ عن المخالفات.

توصيات لإدارة فرق الموظفين والمتطوعين:

- ابدأ كل مناوبة باجتماع قصير يضم جميع المتطوعين في الفريق.
- قم بتدوير المتطوعين في الصفوف الأمامية والذين يتعاملون مباشرة مع الأفراد والأسر المتضررة، مع المتطوعين في المهام الداعمة (مثل المستودعات) لتقليل الشعور بالإرهاق أو مواجهة الأشخاص المنكوبين، وامنح المتطوعين الجدد فرصة التعرض لمجموعة متنوعة من المهام.



- قم بإقران المتطوعين الأكثر خبرة مع المتطوعين الجدد (بما في ذلك المتطوعين المؤقتين). إذا كان جميع المتطوعين في الفريق من الجدد، ففكر في تقسيمهم إلى فرق أصغر لأن احتياجاتهم من الإشراف والدعم غالبًا ما تكون أعلى من المتطوعين الأكثر خبرة.
- أبلغ المتطوعين بأن من حقهم رفض أي مهمة لا يشعرون بالقدرة على أدائها لأي سبب من الأسباب (على سبيل المثال: قلة المعرفة، أو المهارات، أو القدرات الشخصية)
- قم بإعداد المتطوعين للتعامل مع المهام الصعبة مثل مشاهدة حالات الوفاة والضييق النفسي الشديد وتقديم الدعم للأسر التلكى أو الأسر المنفصلة.
- اشكر الفريق على جهودهم خلال المناوبة.
- اطلع الفريق أولاً بأول على أي مستجدات هامة.

الأسئلة الرئيسة/ نقاط الحوار لقادة الفريق الداعمين:

- كيف سارت الأمور اليوم؟
- كيف تشعر الآن؟
- ما الذي سار على ما يرام؟
- ما أكثر ما أعجبك اليوم؟
- ما أقل ما يعجبك اليوم؟
- هل هناك أي مشكلات تحتاج إلى حل؟

إعداد نظام الزمالة (الرفقة)

يتم تخصيص (زميل/رفيق) لكل متطوع. حيث يتم إقران المتطوعين معًا إما بشكل تلقائي، أو يتم توزيع الأزواج من قبل قائد الفريق. ويكون (الزميل/الرفيق) هو أول شخص يتواصل معه المتطوع في حالة حدوث أي مشكلة (على سبيل المثال، عند المرض، صعوبة الوصول إلى مكتب الفرع، الأمور المتعلقة بالسلامة، إلخ). يدعم الزملاء/الرفقاء بعضهم البعض بشكل يومي، حيث يتواصل كل منهم مع الآخر إما عبر الهاتف أو بشكل مباشر، في بداية ونهاية كل يوم أو مناوبة. سيسهم هذا النظام في تمكينهم وتعزيز مسؤوليتهم كأعضاء في الفريق.

دعم الأقران

قم بتشجيع المتطوعين الذين تدربوا على الإسعافات الأولية النفسية PFA أو مهارات أخرى في الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي MHPSS ويرغبون في أن يصبحوا «داعمي أقران» - بحيث يقدمون دعماً رسمياً للمتطوعين الآخرين. يتلقى داعمو الأقران تدريباً على تقييم احتياجات الأشخاص الآخرين عندما يمروا بمحنة، والاستماع الداعم، والإحالة عند الحاجة.

الرعاية الذاتية

ناقش بانتظام النصائح الأساسية للرعاية الذاتية واستراتيجيات التكيف الإيجابية. وشجّع على تبادل الموارد المتعلقة بالرعاية الذاتية بين أعضاء الفريق. وقم بتذكير الفريق بالموارد المتاحة برعاية للموظفين داخل الجمعية الوطنية أو خارجها.



تواصل الفريق

قم بإنشاء مجموعات مراسلة فورية (على سبيل المثال، مجموعات تيليجرام Telegram أو سيغنال Signal أو واتساب WhatsApp) لتمكين فرق المتطوعين من التواصل بسهولة مع بعضهم البعض. شدد على أن تكون هذه المنصات لأغراض تبادل المعلومات والتواصل فقط. وينبغي تجنب مشاركة الصور المؤلمة على وسائل التواصل الاجتماعي ومجموعات المراسلة الفورية. ناقش مع المتطوعين كيفية التعامل مع اهتمام فرق الإعلام والاتصالات مع المتطوعين للحفاظ على كرامة الأفراد والأسر التي يتم تصويرهم.

تقدير المتطوعين والموظفين

أظهر التقدير والشكر للمتطوعين على خدماتهم للإنسانية في اجتماعات الفريق وفي نهاية اليوم أو المناوبة. أرسل للمتطوعين رسالة شكر عبر البريد الإلكتروني ، أو منصات التواصل ، أو خطاب رسمي تقديرًا لعملهم ووقتهم. نسق تجمّعًا صغيرًا من وقت لآخر كنهاية الأسبوع مثلًا لفرق المتطوعين. واحتفل بنجاحات الفريق أو الأفراد مهما كانت صغيرة.

المراجع الإضافية

- IFRC E-learning: [It starts with you - Promoting Mental Health and Wellbeing as a Manager](#)
- [Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises](#)
- [A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies](#)
- [Basic Psychological First Aid - training module 2](#)
- [Caring for Volunteers Toolkit and training manuals](#)
- [Team meetings - Psychosocial Support IFRC](#)
- [Buddy talk brief handout - Psychosocial Support IFRC](#)
- [Peer support in volunteer organizations - Psychosocial Support IFRC](#)
- [ICRC-GUIDE support-for-managers incidents.pdf](#)
- [Podcasts - Psychosocial Support IFRC](#)

تمت المراجعة والتدقيق اللغوي لهذا المستند من قبل الدكتور عمر شعبان، المسؤول الإقليمي للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

