



يونسف
لكل طفل

الدليل التقني لبرنامج الدعم النفسي الاجتماعي للأطفال

الكتيب الثامن



المحتويات

4	مساعدة العاملين في الخطوط الأمامية على التعامل مع الإجهاد
5	إطار الرعاية الذاتية
5	أنواع الضغط النفسي الشائعة، عند مقدمي الخدمة في حالات الطوارئ
7	أسباب الضغط النفسي، لدى مقدمي الخدمة في حالات الطوارئ
7	الضغوط الناجمة عن التعامل مع الحالات
8	الاحتراق الوظيفي، والصدمة الثانوية
8	أبرز علامات الاحتراق الوظيفي
10	التعامل مع حالات الاحتراق الوظيفي
11	الفرق بين الاحتراق بالتعاطف، والصدمة الثانوية
11	أعراض الصدمة الثانوية
12	التعامل مع الصدمة الثانوية
12	المرونة الشخصية لدى العاملين في المجال الإنساني
14	استراتيجيات التكيف الشخصية
16	استراتيجيات التكيف ضمن الفريق
16	ما هو دعم الأقران؟
17	تنظيم مجموعة الأقران تنظيمًا مستمر
17	الإجراءات المقترحة على الأقران العاملين في الخطوط الأمامية، للتعامل مع الإجهاد
19	التوجهات لأفضل الممارسات في التعامل مع الضغوط في العمل
20	المبادئ الأساسية للتعامل مع الضغوط عند العاملين في المجال الإنساني
22	رعاية المتطوعين، والموظفين
22	عقد برامج تثقيفية باستمرار
22	توفير المصادر الأساسية والمهمة للمشاريع (المواد، والعاملين، والمتطوعين، و...إلخ)
23	خلق بيئة عمل داعمة
23	تقديم إشراف تقني داعم

مساعدة العاملين في الخطوط الأمامية على التعامل مع الإجهاد

يواجه العاملون في مجال الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي، خطورة كبيرة من الإرهاق النفسي، والضغط، والتعب، أو التأثيرات النفسية المستمرة. وفي بعض الحالات، قد تشكّل هذه الأمور مشكلة في استمرار العمل في الميدان. وتفرق القوانين المحلية بين المتطلبات الخاصة بالموظفين في مثل هذه الحالات، والدعم العملي (مثل الدخل، والرعاية الصحية) المقدم. وبغض النظر عن القانون المحلي، ينبغي على المنظمات أن تبذل الجهود لضمان استمرار الموظفين المتأثرين جسدياً، أو نفسياً، نتيجة عملهم في وظائفهم. وقد يتطلب ذلك تعيين الموظف في وظيفة يكون فيها أقل عرضة للضغط، أو الصدمات، مهما تطلب الوقت لتخطي الأزمة.

ويكمن واجب المنظمة بتقديم المساعدة الإنسانية، لأولئك الذين هم بحاجة إليها، وكذلك إلى موظفيها. وفي بعض الحالات، قد تكون الإصابة بالغة لدرجة يتعذر معها الاستمرارية في العمل. وقد توفر بعض المنظمات دعماً عند الإصابة والتأمين الصحي، ويشمل التغطية المناسبة لخدمات الصحة النفسية. ويتناول هذا الكتيب مسببات الضغط النفسي الطبيعي للعاملين في المجال الإنساني، وبالتحديد في ميدان الدعم النفسي الاجتماعي، والصحة النفسية، للمتضررين، ويُقدم مسوغات عن حاجة كل من الأفراد، والمنظمات، لتطوير الكفاءة في إدارة الضغط النفسي الناجم عن العمل. ومن الممكن خلق ثقافة مؤسسية تدعم وترعى احتياجات مقدمي الخدمة. ويُعد كل من الإشراف التقني، ودعم مجموعة الأقران، والبرامج التعليمية المستمرة، مكونات مهمة لنشر هذه الثقافة.

بالإضافة إلى ذلك، يعرض هذا الكتيب العوامل التي تسهم في خلق الضغط النفسي، والاحتراق الوظيفي، والصدمة الثانوية عند العاملين، كي يصبحوا قادرين على تحليل وضع العمل، في ضوء هذه العوامل، ويطوروا استراتيجيات شخصية، واستراتيجيات متعلقة بالفريق، لتحسين إدارة الضغط النفسي الناجم عن العمل.

إطار الرعاية الذاتية

تتمحور أهمية التزام المرء في التركيز على رعاية نفسه، كما يقدمها ساكفيتته وبيرلمان، حول التالي¹: «لأنني أتأذى، لأنّ أمرى يعني لي، لأنّ الناس الذين أعمل لهم يعنون لي، لأنّ العمل الذي أقوم به يعني لي، لأنّ المهنة تعني لي، لأنه يتعين عليّ ذلك». تقترح المؤسسة الدولية للرعاية الذاتية أنه يمكن بسهولة تصور إطار للرعاية الذاتية، أو تنظيم نحو سبع «دعائم» أو «مجالات» وهي:

- المعرفة الصحية وتتضمن قدرة الأفراد على الحصول على المعلومات الصحية الأساسية، والخدمات، ومعالجتها، وفهمها، لأجل اتخاذ القرارات الصحية المناسبة.
- الوعي الذاتي بالحالة البدنية والنفسية وتتضمن معرفة مؤشر كتلة الجسم الخاص بك، ومستوى الكوليسترول، وضغط الدم، والانخراط في الفحص الصحي.
- النشاط البدني وممارسة النشاط البدني، متوسط الشدة كالمشي، وركوب الدراجات، أو المشاركة في الألعاب الرياضية بتواتر مرغوب.
- تناول الطعام الصحي ويتضمن نظاماً غذائياً صحياً، ومتوازناً، مع مستويات مناسبة من السعرات الحرارية.
- تجنب المخاطر، أو التخفيف منها وتشمل الإقلاع عن التبغ، والحد من تعاطي الكحول، والحصول على اللقاح، وممارسة الجنس الآمن، واستخدام واقيات الشمس.
- النظافة الجيدة وتتضمن غسل اليدين بانتظام، وتنظيف الأسنان، وغسل الطعام.
- الاستخدام العقلاني والمسؤول، للمنتجات، والخدمات، ووسائل التشخيص، والأدوية وتتضمن الدراية بالمخاطر، والانتفاع بمسؤولية عند الضرورة.

أنواع الضغط النفسي الشائعة عند مقدمي الخدمة في حالات الطوارئ

يشكل الضغط النفسي، في حالات الطوارئ إنذاراً عفويّاً لردة فعل بيولوجية ونفسية، عند تعرض الشخص لتهديد معيّن، كردّ فعل طبيعي مصمّم لحماية الحياة، والحفاظ عليها. وقد يكون التهديد أيّ تغيّر حاصل على البيئة الداخلية، أو الخارجية، يتوجب على الأشخاص التكيف معه. ولكل شخص ردة فعل مختلفة اتجاه الضغط النفسي، مرتبطة بالسبل المختلفة في تفسير المواقف الضاغطة المتشابهة. لذا، فقد يُنظر إلى الضغط النفسي، كتجربة إيجابية، أو «تحدي»، أو كتجربة سلبية، أو «معاناة».

عند التعرض لحالات من القلق، والخوف، والتوتر، سواء نتيجة تهديد موجود بالفعل، أو نتيجة تهديد محتمل، أو من صنع الخيال، إذ يرتفع مستوى الهرمونات في الجسم استجابة لتلك الحالات للتعامل معها.

الضغط النفسي العرضي الشديد غالباً ما يكون إيجابياً، طالما يبقى إحساس الفرد مرتبط بالقدرة على التحكم بالضغط. ويظهر

1- أبعاد، دليل الدعم النفسي-الاجتماعي، بالسلامة، الحزمة التدريبية للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي 2017

مثلاً عند قرب موعد انتهاء تقديم مشروع، أو التفادي لحادث خطير بالسيارة، أو ردّة فعل على مكالمة من شخص، أو جهة ما، مع أعراض سريعة من القلق، والتوتر، والحزن، والصداع، بالإضافة إلى تسارع ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، ومشكلات بالمعدة، والقولون العصبي. ويمكن أن تتصاعد الأعراض لتسبب ألمًا في الصدر، وأزمات مختلفة. ويسبب هذا النوع من الضغوط الأرق، وفقدان النوم أثناء الليل؛ نتيجة لكثرة التفكير في المستقبل، وكيف سيكون، وما الذي ستؤول إليه الأمور لاحقًا، أو موضوع معين يثير القلق. ويستمر هذا النوع من الضغوط لفترات قصيرة من الزمن، ويرتبط في حالات عديدة بالتفكير بالأحداث التي وقعت في الفترة الأخيرة، أو بالأمور المتوقع حدوثها في المستقبل القريب.

الضغط النفسي المزمن ويُعد هذا النوع الأكثر ضرراً بالأشخاص على المدى البعيد. وقد يرتبط حدوث هذا النوع بالمشكلات الأسرية الدائمة، أو الفقر، إذ أنّ الشخص قد يكون عاجزاً عن الهروب من المُسبّب، أو إيجاد حلول له. وقد يعتاد العديد من الأشخاص على تلك الحالة، إذ لا يُلاحظ الآخرون ذلك، وقد تدفع تلك الحالة صاحبها إلى القيام بسلوكيات عنيفة، أو الانتحار. ولهذا النوع أثر سلبي خطير جداً في حالة إهماله، وتجاهله، كالإدمان على الكحوليات، والمخدرات، والإفراط في تناول الأكل، وخطر الإصابة بأمراض خطيرة كأمراض القلب، والجهاز العصبي، والإحباط.

الضغط النفسي التراكمي الأكثر شيوعاً في حالات النزاع، والحالات الطارئة، ويحدث عندما يعاني الشخص من التعرض لعدة ضغوطات نفسية شديدة لفترات طويلة. وتكون المسببات في الغالب، مجموعة من العوامل الشخصية، والعملية، وحوادث معينة تسبب الإرهاق، وخيبة الأمل، وتتضمن الاحتراق الوظيفي. وفي هذه الحالة، يُعاني الأشخاص من الإجهاد الشديد، معاناة متكررة، ومن الشعور الدائم بالقلق، والالتزامات التي تفوق قدرة الفرد على التنظيم.

أسباب الضغط النفسي لدى مقدمي الخدمة في حالات الطوارئ

إن معرفة السبب الرئيسي الذي أدى إلى حدوث الضغط النفسي، تُعد الخطوة الأولى للتعامل مع هذه الحالة، وهناك العديد من الأسباب المتعلقة بالضغط النفسي، مثل الضغوط في المواقف المُهددة للحياة، والضغوط البيئية (ويكون الضغط النفسي، في هذه الحالة كرد فعل اتجاه الأشياء الموجودة حول الشخص، والتي تُسبب له الإجهاد، ومثال ذلك الازدحام، والضوضاء، وضغوط العمل، والأسرة)، بالإضافة إلى الضغوط الداخلية (وتتمثل بالمعاناة من استمرار التفكير، والشعور بالقلق اتجاه الأشياء التي لا يمكن السيطرة عليها) والضغوط الناتجة عن الإنهاك في العمل (ومنها العمل لفترات زمنية طويلة، والقيام بالأعمال الصعبة، وعدم القدرة على إدارة الوقت جيداً، وعدم منح الجسم الوقت الذي يحتاجه من الراحة والاسترخاء).

تتفاقم هذه الأسباب في حالات الطوارئ، مع:

- عدم كفاية الاستعداد، والمعلومات.
- كون المرء جزءاً من أزمة جماعية.
- التعرض طويل الأمد، للوضع المتأزم.
- مهمات صعبة الأداء بدنياً، وتنطوي على ضغط وخطورة.
- عدم النوم، والشعور بالمرض.
- الشعور بعدم القدرة على القيام بالمهمة.
- مواجهة معضلات معنوية، وأخلاقية.
- الشعور بالإحباط من السياسات، أو من قرارات الرؤساء.
- كون المرء منفصلاً عن نظام دعمه (المنزل والأسرة).
- الشعور بالافتقار إلى الدعم في موقع العمل، ونقص التشجيع، والتحفيز، وعدم تقدير الإدارات لصعوبة الأعمال التي يقوم بها مقدم الخدمة.
- انتشار سياسة الشللية، والمحسوبيات، داخل الجمعيات، أو المنظمات، بحيث تغدو هي الموجهة للسلوك.
- مواجهة الشعور بعدم القيام بما فيه الكفاية.
- التعرض للغضب، وعدم الامتنان الظاهري.
- إشراف مبهم، وغير كافٍ، أو متضارب.
- فقدان الأمل من اليقين المستقبلي الآمن، على المستوى الفردي والمجمعي.
- بالنسبة للعاملين في المجال الإنساني، وجود شعور بالشك في مدى جدوى الخدمات المقدمة، في ظل غياب الخطط الاستراتيجية المتكاملة للدعم النفسي الاجتماعي.
- الشعور بالذنب حول إمكان الوصول إلى الطعام، والمأوى، وغير ذلك من الموارد.

الضغوط الناجمة عن التعامل مع الحالات

يحتاج العاملون في المجال الإنساني لتعلم كيفية إدارة الحالات الصعبة، المسببة للضغط النفسي، بالإضافة إلى كيفية الكشف المبكر عن الاحتراق بالتعاطف، والصدمة الثانوية، والتعامل مع أعراضهما. ويُعرض العمل في مجال الصحة

النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي للمتضررين العاملين، والمساعدين، ومقدمي الخدمة، والمتطوعين لقدر كبير من المعاناة التي تتعلق بالعمل، فهم يعملون في معظم الأحيان مع أشخاص تعرّضوا لصدمة، وبالتالي يستمعون لتفاصيل قصص الصدمات، والهموم المتعلقة بها. وعلى قدر اهتمامهم في مساعدة المتعرضين للصدمة، يصبحون عرضة أكثر لخطر الصدمة الثانوية. ومن المحتمل أن يشعروا بالأسى شعوراً محدداً، في حال تفاعلوا مع متضررين يذكرونهم بتجارب قاسية مرّوا بها شخصياً.

في الوقت نفسه، تكون ظروف العمل ضاغطة أحياناً بحد ذاتها، بسبب الظروف المادية المحيطة (أماكن مكتظة، أو ضيقة، أو ضوء خافت، أو باهر جداً، أو الحر الشديد، أو البرد القارس، أو عدم وجود هواء نقي، أو عدم توافر أثاث مريح، أو التشتت والانقطاع المتكرر، أو ساعات عمل طويلة من دون استراحات، أو صعوبة الوصول للطعام الطازج والماء الصالح للشرب، بالإضافة إلى هيكلية العمل والإدارة، والتوظيف، والعلاقة مع زملاء العمل، وصعوبة الوصول إلى الموارد المهمة (عدم كفاية القرطاسية، ولوازم المكتب، ولوازم البقاء على قيد الحياة للمتضررين، أو غياب الخدمات الصحية، والاجتماعية، والقانونية الفعّالة).

يواجه العاملون في مجال الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي أحياناً في سياق عملهم حالات صعبة، ومحزنة، كانهيار جسدي، أو عصبي، للمتضررين، ومحاولات انتحار، وتلقي تهديدات، والتعرض لهجوم، كما يواجه العاملون أثناء أدائهم لعملهم أموراً ضاغطة شخصية (مرض جسدي، أو مرض أحد أفراد العائلة، أو مشكلات اجتماعية، أو تحديات بما يخص السلامة) تزيد من الضغط النفسي الناجم عن العمل عموماً. **ينتج عن الضغط النفسي** تناقص في النشاط، وفي الأداء، وتراجع القدرة على التركيز والتمييز، وتقلص الفعالية، وتداعيات على الوضع الصحي، والاحتراق الوظيفي.

الاحتراق الوظيفي، والصدمة الثانوية

يتعلّق الاحتراق الوظيفي باستجابة الجسد، والعقل، عند التعرض المطول للضغط النفسي في أثناء العمل. هو ردة فعل اتجاه مواقف مُلحة ينتج عنها الضغط النفسي، مع غياب دعم مناسب في نفس الوقت. يشكّل حالة انفعالية نتيجة التعرض للضغط النفسي لفترة طويلة، تتصف بالإرهاق العاطفي المزمّن، واستنفاد الطاقة، وفقدان الحماس على العمل، وتراجع الكفاءة فيه، وشعور متناقص نحو الأداء الشخصي، بالإضافة إلى التشاؤم، والسخرية، والاستخفاف بالأمر. ويستخدم المصطلح للإشارة إلى التغيرات في المشاعر، اتجاه المستفيدين، وفقدان الاهتمام، والتعاطف، أو فقدان الرضا عن العمل، وزيادة الشكوك الذاتية بالقدرة، أو اختيار المهنة. ومن المهم جداً تشجيع العاملين في المجال الإنساني، على أن يتعرفوا على الأعراض وقبولها، والالتزام في معالجة القضايا الشخصية.

أبرز علامات الاحتراق الوظيفي

يرتبط الاحتراق الوظيفي بالضغط النفسي التراكمي² ويحدث عندما يعاني شخص ما من التعرض غير المريح، لفترات طويلة، لمزيج من العوامل الشخصية، والعوامل المرتبطة بالعمل، والوضع، والتي تسبب الإحباط. وعلى الرغم من أن الضغط النفسي يُختبر بطريقة عالية الفردية، فإن القائمة الآتية تقدم أمثلة على ما قد يختبره الناس الذين يعانون من الضغط النفسي المتراكم.

- التعب الممتد، وفقدان الطاقة، والشكاوى الجسدية، والصداع.
- مشكلات النوم (الأرق، والكوابيس، وكثرة النوم، والنوم المتقطع، والاستيقاظ المبكر).
- ردود الأفعال الجسدية النفسية، بما في ذلك القرحة، واضطرابات المعدة، والأمعاء، والصداع، وآلام العضلات.
- تغيرات في الشهية، وخسارة، أو كسب الوزن.
- اندلاع اضطراب طبي موجود مسبقاً.
- الإصابات الناجمة عن السلوك الجزافي العالي.

ردود الأفعال الجسدية

- القلق، وانخفاض المتعة، وفقدان حس الدعابة.
- الشعور بالاغتراب عن الآخرين، والرغبة في الوحدة.
- السلبية، والسخرية، والتشاؤم من المستقبل.
- الشعور بالهشاشة، والقابلية للانجرار.
- الاكتئاب، والحزن المزمن، والإحباط.
- الشعور بالضغط، أو الغمر.
- العجز، والشعور بانعدام القيمة الشخصية، والمهنية.
- الاستثارة، أو الغضب.
- ردود أفعال مفرطة، أو تبدل انفعالي.

ردود الأفعال العاطفية

- اجترار الأفكار السلبية، والتفكير الوسواسي.
- صعوبة التركيز، وزيادة التشتت، وعدم الانتباه.
- مشكلات في القرارات، والأولويات.
- ذاكرة ارتجاعية متعلقة بصدمات ثانوية.
- انخفاض تحمل الغموض.
- الفكر المحدود، وتصلب الأفكار، والتفكير غير المرن.

ردود الأفعال المعرفية

- نوبات غضب انفجارية، واستثارة.
- انزياح الغضب، وإلقاء اللوم على الآخرين.
- التردد في بدء، أو إنهاء المشاريع.
- الانسحاب الاجتماعي، ومشكلات في العلاقات، وفي التواصل مع الزملاء قد يصل حد التنمر.
- التغيب عن العمل، أو الإحجام عن أخذ إجازة.
- التطبيب الذاتي، وسوء استخدام الأدوية والمواد.
- عدم الاكتراث للأمن، والسلوك المحفوف بالمخاطر.
- زيادة استهلاك (الكافيين، والتبغ، والكحول، والمخدرات).
- صعوبة في التعبير عن الذات.

ردود الأفعال السلوكية

- شك في نظام القيم، والمعتقدات الدينية.
- التشكيك في مجالات الحياة الرئيسية (المهنة، والعمل، ونمط الحياة).
- الشعور بالتهديد، وبأنه ضحية.
- خيبة الأمل.
- الانشغال الذاتي.

ردود الأفعال الروحية / الفلسفية

يتجلى الضغط النفسي بين مقدمي الرعاية في مجال العمل الإنساني، في مجموعة واسعة من العلامات، والأعراض النفسية، والسلوكية، والجسدية، وتشمل عادة:

- انعدام الحافزية، وفقدان الرغبة والاهتمام والالتزام بالعمل.
- الشعور بعدم التقدير، أو بالخيانة من قبل المنظمة، أو الجمعية الأهلية.
- تقلبات وظيفية كبيرة.
- نزاعات متكررة، والميل للانسحاب من المستفيدين، ومن الزملاء.
- فقدان الدقة في المواعيد، وإهمال الواجبات، ونواتج عمل منخفضة.
- زيادة الإجازات المرضية.
- غياب المبادرة، وفقدان التركيز.
- مشاعر النقص، والعجز، والشعور بالذنب.
- فقدان الثقة، واحترام الذات، والشعور بفقدان الجدوى من الجهود المبذولة.
- فقدان الجودة في أداء العمل، وفقدان الحساسية في التعامل مع المستفيدين.
- عدم القدرة على النوم، والتعب المفرط، والبكاء، والاكتئاب، والشكاوى الجسدية النفسية.
- عدم الثقة بالزملاء، والمشرفين.
- التهكم والسخرية بإفراط.
- إهمال السلامة الشخصية، والاحتياجات المادية (عدم الحاجة لاستراحات، أو النوم، أو النظافة الشخصية إلخ).

ردود الأفعال على مستوى العمل

الكثير من هذه المشاعر ليست ضارة صحياً في حد ذاتها، لكنها تغدو كذلك إذا ما أهملت، أو قُمت، أو قُمت لها بالتراكم. وينبغي اعتبار ردود الأفعال هذه، علامات تحذيرية، إذ ينبغي أن تحث العامل في المجال الإنساني على إعطاء مزيد من الوقت لنفسه، والبحث عن السبل الممكنة لمساعدة الذات، والتعبير، والدعم.

التعامل مع حالات الاحتراق الوظيفي

يتعامل الأفراد مع حالات الاحتراق الوظيفي بطرائق مختلفة:

عدم فعل أي شيء: يشكّل تعاملاً سلبياً مع الاحتراق الوظيفي في غالب الأحيان، إذ يُتقبل الموقف دون محاولة تغييره، ويُعرض الفرد للشعور بالمرارة والغضب، مع تطوير ردة فعل مزمنة للضغط النفسي.

التغيير الوظيفي: عندما يفقد الأشخاص الرؤية التي قادتهم نحو عملهم منذ البداية، فقد يكون التغيير الوظيفي هو أحد الحلول.

تغيير المنصب: إنّ تغيير المنصب في المنظمة ذاتها يشكّل حلاً وسطاً، وتسمح للموظف باستعمال الكثير من المهارات والخبرات. ويعطي تغيير المنصب الفرصة للأشخاص، لتكريس أنفسهم من جديد لأهدافهم الأصلية.

استخدام الاحتراق الوظيفي كمحفز لتطوير الذات في العمل: يعد من أكثر الطرائق الإيجابية في التعامل مع الاحتراق الوظيفي، إذ يُستخدم كتنبيه لإعادة النظر في طريقة حياتهم وعملهم، وإعادة وضع أهدافهم، ووضع خطط للتغيير، في ظل بيئة عمل داعمة.

الفرق بين الاحتراق بالتعاطف، والصدمة الثانوية

ظهر مفهوم الاحتراق بالتعاطف فقط في السنوات الأخيرة في الأدب المهني، ممثلاً تكلفة الرعاية للأشخاص المصابين بصدمة نفسية. ويتكوّن الاحتراق بالتعاطف من البقايا العاطفية للعمل مع التوتر، والانشغال بصدمة فردية، أو تراكمية (مركبة) للمستفيدين. ويتجلى في طريقة، أو أكثر، بما في ذلك إعادة تجربة الحدث المؤلم، وتجنب أو تخدير تذكيرات الحدث، واستثارة مستمرة.

أما الصدمة الثانوية، فهي نقل، واكتساب الحالات العاطفية، والمعرفية، والسلوكية، السلبية الناتجة عن الاتصال المطول، والوثيق، مع الأفراد المصابين بصدمة. ويتضمّن الإجهاد الناتج عن الصدمة الثانوية: فرط اليقظة، والشعور باليأس، والخوف، والذنب، والغضب، والتهكم، والأمراض الجسدية، ومشكلات في النوم. وقد استخدم في الأدب بالتوازي مع «الشدة ما بعد الصدمة». وتشير الصدمة الثانوية إلى التغيرات في معتقدات العامل، ومعنى الحياة، التي تنتج عن الارتباط المزمّن مع الأفراد المصابين بصدمة. وتشير أيضاً إلى الإجهاد، والشعور بالصدمة المنقولة عن الآخرين، والتحويل المضاد، والإنهاك، وتلاشي الأمل.

أعراض الصدمة الثانوية

تسبب الصدمات الثانوية، الأكثر شيوعاً لدى العاملين في المجالات الإنسانية نتيجة التماس الدائم مع ضحايا الصدمات، أعراضاً، مثل:

- عدم المبالاة، والوهن النفسي، وفقدان التعاطف.
- اضطرابات النوم، والكوابيس الاقتحامية المرتبطة بمواد الصدمة.
- الإجهاد، والأعراض جسدية المظهر (زيادة معدل ضربات القلب، والصداع، وآلام المفاصل، ومشكلات هضمية أو إسهال).
- الشعور بالاكتئاب، والعجز، واليأس، والإنكار، والغضب.
- القلق، وعدم الشعور بالأمان.
- التفكير في الصدمة لمعظم الوقت، أو الصور المتطفلة، أو الاقتحامية (الصور الارتجاعية).
- أعراض الاستثارة، مثل فرط اليقظة.
- تجنب المواقف، أو الأماكن التي تتعلق بالحدث المؤلم، أو التذكير به.
- الانتقاد المفرط للآخرين، أو الانسحاب من الأنشطة الاجتماعية العادية.
- تقلب المزاج، والإرهاق العاطفي، والإحساس بالذنب اتجاه المستفيد.
- مشاعر عدم الواقعية، أو الانفصال عن العالم والأشخاص الآخرين.
- إعادة التجربة، أو الشعور، كما لو أن تجارب المستفيدين على وشك الحدوث.
- الإفراط بالأكل، أو فقدان الشهية للطعام.
- زيادة استخدام الكحول، أو الكافيين، أو الأدوية الأخرى.
- الصداع، وآلام العضلات، وصعوبات الجهاز الهضمي.
- صعوبات في التفكير، أو التركيز، أو اتخاذ القرارات.
- فقدان حس الفكاهة، أو الدافع، أو الطاقة.
- زيادة معدل الخطأ، أو معدل الحوادث.

التعامل مع الصدمة الثانوية

ترتبط الصدمة الثانوية بالتاريخ الشخصي للعاملين، من حيث عدد حالات الناجين الذين يتعاملون معهم، وعدم وجود تدريب كافٍ، وقلة الدعم الاجتماعي، وقلة الدعم من بيئة العمل والأسرة. ويستدعي هذا من العاملين في المجال الإنساني- أنفسهم، كما من منظماتهم إيلاء اهتمام أكبر لتدريب أساسي ومستمر، ومتابعة لعدد الحالات الموكلة للعاملين، وتزويدهم بالدعم النفسي الاجتماعي، وتأمين الإشراف التقني بانتظام. ومن الأساسي تطوير استراتيجيات التأقلم في الميدان، إذ يحتاج عاملو الإغاثة، والعاملون في المجال الإنساني، أن يكونوا قادرين على حماية أنفسهم من آثار التعرض لفترات طويلة لمثل هذه الأزمات.

إن الخطوة الأولى للحماية من الصدمة الثانوية، هي الاعتراف بأن الأحداث الصادمة التي تعرض لها الآخرون، تؤثر تأثيراً معيناً على الذات. وبشكل إدراك العامل بأنه من «الطبيعي» أن يتأثر، مهارة تأقلم مهمة. ومن المقبول أن يشعر بالصدمة، أو الغضب، أو الرعب، أو الحزن، أو الضعف، إزاء ما رآه، أو سمعه من المستفيدين. يمكن الحماية من الصدمة الثانوية أيضاً بواسطة معرفة العلامات التحذيرية عند استهلاك العمل للأفكار، أو الحياة الشخصية. وينبغي البقاء على دراية بالعلامات المبكرة مثل التعب، والخمول، والانسحاب، وإبعاد النفس عن المستفيدين، وردود الأفعال الجسدية مثل الإجهاد، والتوتر، وما إلى ذلك. وتحتاج المنظمات إلى التعرف على الخطر المهني للصدمة الثانوية على عاملي الإغاثة، بواسطة وضع أنظمة الدعم الإداري، وأنظمة التشاور مع الأقران، وما إلى ذلك.

المرونة الشخصية لدى العاملين في المجال الإنساني

يتعرض العاملون في الميدان باستمرار إلى قصص إنسانية، وقد يشهد البعض منهم أحداثاً مروعة ومخيفة، أو يختبرون تجارب فظيعة، أو يتعرضون إلى خطر حقيقي مراراً وتكراراً. ويعيش ويعمل أغلب الموظفين ضمن ظروف صعبة، أو غير مريحة، تتسم بكثرة ضغط العمل، والساعات الطويلة، والتعب المستمر، وفقدان الخصوصية، والمساحة الشخصية. كما أنهم يعانون من قلق أخلاقي جراء الخيارات، والقرارات التي عليهم أن يتخذوها. إن الحصول على فرص للتعليم، والتطور، أثناء تنفيذ المهمات، قد يضيف ضغطاً وجهداً إضافياً على الكادر، سواء في العمل الميداني، أو في المقرات الرئيسية، ويتعرض العاملون في المنظمات الإنسانية أيضاً إلى ضغوط نفسية نتيجة العمل في القطاعات الأخرى. ورغم ذلك، فإن هذه الضغوط النفسية، قد تكون أسوأ بسبب الظروف الطارئة، وقيود التمويل التي يُنفذ العمل الإنساني في إطارها.

ويعاني العاملون في المجال الإنساني مثل أي شخص آخر من الضغوط، جراء متطلبات الحياة اليومية. فالبعض قد يكون بعيداً عن العائلة، والأصدقاء، وقد تكون بعض العائلات قريبة منهم، لكن يتوجب عليهم التعامل مع متطلبات الحياة اليومية، ضمن مجتمعات تعاني أصلاً من التوتر النفسي/الاجتماعي، والاقتصادي. وقد يكون العاملون أنفسهم ناجين من الأحداث نفسها، أو الكوارث التي يمر بها الأشخاص الذين يعملون على مساعدتهم. إن الضغوط الناتجة عن العائلة، والمجتمع، لا يمكن فصلها عن تلك الخاصة بالعمل. في الوقت الذي قد تكون فيه الضغوط مصدراً للتطور والتنمية، على الرغم من أن أغلب العاملين في المجال الإنساني، يواجهون مشكلات العمل من دون أي تأثير، لكن آخرين لا يتمتعون بهذه السمة. وأشارت التقارير الموضوعية، ودراسات الأبحاث إلى التبعات العاطفية السلبية للضغوط، على مجموعات مختلفة من العاملين في المجال الإنساني. وقد تشمل هذه التبعات السلبية

حالات الاكتئاب، والقلق، والشكاوى النفسية، والانخراط أكثر من اللازم مع المستفيدين، وعدم الإحساس، واللامبالاة، وقد يلجأ البعض إلى سلوك تدمير الذات، مثل: شرب الكحول، وقيادة السيارة قيادة خطيرة، والدخول في صراعات مع أشخاص، أو أعراض ما بعد الصدمة³.

المرونة النفسية هي بناء ثنائي الأبعاد يصف قدرة الأشخاص على التأقلم الناجح، مع الخروج بنتائج إيجابية من حالات الضغط النفسي. وتوصف نتائج التكيف الإيجابية مع نوعية الحياة بالرغم من الحالة الصعبة، بالحفاظ على الكفاءة بالرغم من الضغط النفسي، والشفاء، أو التعافي السريع من التجارب المؤلمة والصادمة. هذا وقد قادت الأبحاث على مدى العشرين سنة الماضية، والمتعلقة بالصفات، والمهارات الشخصية، التي تسهم في المرونة النفسية إلى النتائج الآتية:

- المقدرة على العمل ضمن الفريق، والثقة بأن لدى الآخرين موارد، ومقدرات مهمة.
- الشعور بالتحكم الواقعي، أو وجود خيارات.
- تقبل المرور بهذه الخبرة، ومشاركتها ضمن مجموعات لتلقي الدعم.
- حس الدعابة.
- النهج الموجه للأداء.
- الصبر، والتسامح مع الآثار السلبية.
- التكيف مع التغيير، والتفاوض، أو التفكير الإيجابي.
- السلوك، والإصغاء التفهيمي.
- النظر إلى التغيير، أو الضغط النفسي، على أنه تحدٍ، أو فرصة للتطور والنماء.
- الالتزام، وتحمل المسؤولية.
- الحصول على دعم الآخرين، والارتباط الوثيق والأمن معهم.
- القدرة على تحديد الأهداف الشخصية، أو الجماعية.
- احترام الذات، والثقة بالنفس.
- الكفاءة الذاتية، والقدرة على تقديم معلومات عملية، تقديماً واضحاً.
- تجارب سابقة ناجحة للتكيف مع الضغط النفسي.
- التوازن المعرفي الانفعالي، وتوازن العلاقات.
- الاستجابة بمهنية مع مراعاة الثقافة المحلية.
- المعرفة، والمهارات، لإحالة بعض الأشخاص إلى الخدمات، والجهات المتخصصة.

قد تحتاج المنظمات إلى النظر في هذه الصفات، والمهارات، عند اختيارهم للموظفين. كما قد يرغب العاملون في المجال الإنساني بتقييم أنفسهم، في ضوء هذه الصفات، والعمل على التطوير الشخصي، في هذه النواحي. وأثبتت الأبحاث الحديثة، أن الأشخاص المرنين، ممن لديهم القدرة على التكيف مع الحالات الضاغطة، يواجهون مخاطر أقل، للتعرض إلى اضطراب الشدة ما بعد الصدمة. ويمكن للمرونة النفسية أن تتطور أيضاً عند الأشخاص في أثناء العمل، بدعم من المنظمات، للمهارات، والسلوكيات المذكورة أعلاه.

استراتيجيات التكيف الشخصية⁽⁴⁾

يضع الذهاب إلى العمل، العاملين في الخطوط الأمامية، تحت ضغوط هائلة، فهو يعرض سلامتهم البدنية والنفسية، ورفاههم الاجتماعي، للخطر. وقد يتسبب التعرض للإجهاد المفرط لفترات طويلة، في عواقب كثيرة مضرّة بالسلامة العاطفية، والنفسية، للعاملين في الخطوط الأمامية، فقد يؤدي إلى:

- الإنهاك.
 - تحفيز بداية ظهور الاضطرابات النفسية الشائعة، مثل الاكتئاب، والقلق، أو اضطراب الإجهاد التالي للصدمة.
 - سلوكيات غير صحية، مثل سوء استخدام التبغ، أو الكحول، أو غيرها من المواد الأخرى، مما قد يؤدي إلى الاضطرابات الإدمانية.
 - التسبب في الغياب المتكرر عن العمل، أو قلة الإنتاجية أثناء العمل.
 - زيادة خطر الانتحار بين العاملين في الخطوط الأمامية، ولا سيما العاملين في الرعاية الصحية.
- قد يتسبب ما سبق في تدهور جودة الرعاية، وسلامتها، وخرق البروتوكولات والإرشادات. وبينما يتعين على المؤسسات، والمديرين، والإداريين، بذل الكثير من الجهود، لتقليص الإجهاد، ولرعاية العاملين في الخطوط الأمامية، يمكن أيضاً للعاملين في الخطوط الأمامية، اتخاذ إجراءات للتعامل مع الإجهاد.

الإجراءات التي يمكن للعاملين في الخطوط الأمامية اتخاذها، للتعامل مع الإجهاد

- **ضع الأمور في نصابها**
- أحصِ الأشياء التي تقع تحت سيطرتك، والتحديات التي لا سيطرة لك عليها.
- اقتصِر بعض الوقت كل يوم، لتحصي بعض الأشياء التي أنجزتها.
- احتفل بنجاحاتك مع الآخرين، وكافئ نفسك.
- احتفظ بمفكرة، أو مذكرات، أو سجل لتجاربك، وأفكارك، ومشاعرك.
- **تجنب فرط المعلومات**
- حاول أن تحد من متابعتك للتغطيات الإعلامية قدر الإمكان، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي.
- تجنب مصادر المعلومات غير المثبتة، وحاول أن تتجنب نشر الإشاعات.
- **اطّلع على آخر المستجدات في التعامل مع الإجهاد**
- اسعَ للحصول على المعلومات من المصادر الموثوقة، بشأن موضوعات من قبيل: تحديد الحالات، أو أي موضوعات تخص دورك في الاستجابة.
- اسعَ للحصول على دورة دراسية عبر الإنترنت من مصدر موثوق، واجعل هذه الأدوات متاحة في ميدان العمل.
- **ابق على اتصال**
- تواصل مع أصدقائك، وأسرتك، عبر المحادثات النصية، أو الفيديو، وشاركهم لحظات تناول الطعام، أو الأنشطة الاجتماعية، عبر الإنترنت.
- تبادل الدعم مع زملائك الذين تثق بهم في العمل، لأن الكثير منهم قد يواجهون تجارب مشابهة.
- فكر في إنشاء منصة رسمية، أو غير رسمية، حيث تتشارك أنت وزملاؤك المعرفة، وتناقشون بعض العضلات الأخلاقية التي تواجهونها.

دافع عن نفسك

- تعرف على حقوقك، كي تدافع عن نفسك.
- تعلم أن تقول «لا» عند الحاجة.
- تواصل بصراحة مع مديرك، واطلب الدعم الذي تحتاج إليه، مثل تسويات العمل (مثل: الحصول على جدول مرن، أو التناوب على مهمات أقل إجهاداً)، أو الحصول على المزيد من التدريب.
- فكر في تعيين مُدافع، مثل زميل في مرتبة أعلى تثق به، بدلاً من الإبلاغ الفردي عن المشكلات.

اطلب مساعدة متخصص

- اطلب المساعدة من المتخصصين الصحيين، إذا استمرت مشاعر الكرب، وإذا صعب عليك التأقلم مع أنشطتك اليومية، في العمل، أو البيت. وقد يكون ذلك الشخص طبيبك، أو طبيباً نفسياً، أو معالجاً نفسياً.
- فكر في استخدام بعض الموارد المحلية، التي أنشئت بغرض الاستجابة، مثل الخطوط الساخنة للدعم النفسي، وخدمات المشورة عن بعد.

حافظ على أسلوب حياة صحي

- حافظ على نظام غذائي صحي، واشرب ما يكفيك من السوائل، وحاول أن تمارس الرياضة كل يوم.
- خذ قسطاً من الراحة في أثناء أي وقت فراغ في العمل، ونم جيداً.

اعتن بنفسك خير عناية

- خصص وقتاً لممارسة الأعمال التي تجلب لك البهجة، والراحة، وترفع من ثقتك بنفسك، على نحو منتظم.
- مارس تدريبات من قبيل تمارينات التنفس، واسترخاء العضلات التدريجي، وتمارين الرجوع للواقع، والتأمل الواعي.

التزم بالعلاج

- إذا كنت تتلقى علاجاً لحالة تخص الصحة النفسية، فالتزم بتناول أدويةك، واطلب من مقدم الرعاية الصحية النفسية، إجراء تعديلات على نظام علاجك، إذا كان ذلك ضرورياً.
- في حالة صعوبة الحصول على الدعم النفسي المباشر، ابحث عن بدائل عبر الإنترنت.

اعرف حدودك

- تقبل ردود أفعالك الخاصة كردود طبيعية في إطار العمل المتخصص، وقم بتطبيع ردود أفعالك لنفسك.
- إذا كنت تشعر بالارتباك الشديد، وبأنك غير قادر على التأقلم، فكر في الإجراءات التي يمكنك اتخاذها للتخفيف من بعض أعبائك في العمل، أو المنزل، وناقش مديرك، أو أحد أفراد أسرتك، في هذه الإجراءات.

تذكر ما يأتي:

إن ردود الأفعال الحساسة اتجاه الأحداث المؤلمة، هي ردود أفعال طبيعية، وينبغي توقعها سواء من قبل الأشخاص المتأثرين، أو مقدمي الخدمة. إن غالبية ردود الأفعال على هذه الأحداث قصيرة الأمد، ومن دون تبعات دائمة، خاصة مع وجود الدعم النفسي، والرعاية الجسدية. وفي حال استمرت المعاناة الانفعالية بعد حدوث الحادث، فعلى مديريك، أو زملائك في العمل، تقديم المساعدة، عن طريق توفير الإسعاف النفسي الأولي، أو التدخل المبكر، أو الإشراف التقني الفردي، أو الجماعي.

استراتيجيات التكيف ضمن الفريق

يستطيع الأقران تقديم الدعم الشخصي، والمهني، لبعضهم البعض، بسبل متميزة، مما يمكّن من الحل الجماعي للمشكلات، وهو أمر ضروري في حالة الطوارئ. ولا يعد دعم الأقران مفيداً فقط للأداء الجماعي، والعلاقات في العمل، بل يمكنه أيضاً تعزيز الرفاه الشخصي، والرضا عن العمل. وهناك سبل عدة يمكن بها دعم الزملاء من أجل التعامل مع الإجهاد، والحفاظ على صحتهم النفسية، أو السيطرة على أوضاع صحتهم النفسية في العمل.

ما هو دعم الأقران؟

تهدف مجموعات دعم الأقران إلى مشاركة الأقران، لوجهات نظرهم وتجاربهم، لما فيه من منفعة متبادلة فيما بينهم. وتستطيع توفير مجموعة غير رسمية للدعم، تتكون من أشخاص يجتمعون في أثناء العمل، وبعده، في إطار عمل رسمي لمناقشة العمل، والبحث معاً عن حلول للمشكلات.

تستطيع مجموعة الأقران تقديم الدعم غير الرسمي، ليس فقط عن طريق الاختلاط مع الزملاء في أثناء فترات العمل وبعدها، وإنما أيضاً رسمياً عن طريق الاجتماعات الدورية، لمناقشة العمل، وحل المشكلات معاً. وبهذه الطريقة فإن وجود عملية الدعم الاجتماعي الشائعة ما بين الأقران، والتي تُبنى على قضاء وقت ممتع مع بعضهم البعض، أو التفاعل، والتعاون في العمل، ستكون بمنزلة وسيلة رسمية لتحسين مهارات المعنيين، وكفاءاتهم.

مزايا برنامج دعم الأقران

- يقدّم الدعم شخص ملّم بالوضع.
- يمكن توفير المساعدة في أثناء فترة زمنية قصيرة.
- يمكن للأفراد أن يتعلموا تيسير مجموعة أقران بأنفسهم.
- قد يحول الدعم السريع من جانب الأقران دون نشوء مشكلات أخرى.
- قد يكون الأشخاص الذين يعانون من الضغط النفسي بحاجة إلى مساعدة لفترة قصيرة.
- يساعد دعم الأقران العاملين على تطوير ما لديهم من مهارات تكيف شخصية.

مبادئ دعم الأقران

- كن موجوداً دون تطفّل.
- تحكّم بالوضع، وحدّد موقع الموارد للشخص.
- ابحث عن مكان هادئ، وحدّد الأشخاص الملائمين، الذين يمكن أن يقدموا المساعدة، مثل: الأسرة، أو الأصدقاء، أو العون الطبي.
- قم بتوفير المعلومات عن الوضع القائم، كأحد العناصر الأساسية للتحكم.
- ساعد المتضرر، وأسهم في ترسيخ التحكم بالذات.
- عامل الشخص كزميل، أو صديق، وليس كضحية، ووفر له التشجيع.

- عزز تقدير المتضرر لذاته، وشجّع الأفكار البناءة.
- حافظ على الخصوصية، والسريّة، فهما حجر الزاوية في كل ما يختص بالدعم.
- اهتم بمتابعة حالة الشخص متابعاً غير تطفلية. ويمكن أن يتناول الدعم الجوانب الشخصية، أو المهنية.

تنظيم مجموعة الأقران تنظيمًا مستمر

- يمكن لمثل هذه الاجتماعات أن تعقد دورياً، أو يومياً في أثناء الظروف والحالات الصعبة.
- على جميع الأعضاء حضور هذه الاجتماعات كلما سمحت لهم الفرصة. وينبغي أن يكون حضور هذه الاجتماعات يماثل أهمية القيام بعمل جيد.
- على كل فرد، في كل أسبوع، أن يقوم بدور الميسر، وعلى جميع الأعضاء الاستفادة من قيامهم بهذا الدور.
- يبدأ الاجتماع بتقديم الأجندة من قبل الميسر، والتي تستند على الموضوعات التي تم اقتراحها من قبل الأعضاء.
- يستطيع الأعضاء إضافة موضوع إلى الأجندة إذا سمح الوقت.
- يُقدم كل موضوع على الأجندة، من قبل الشخص الذي يحتاج للحصول على إضافات من قبل الأقران.
- يقوم كل زميل بتقديم إضافات بطريقة بناءة.
- تبقى النقاشات، والأفكار المطروحة، سرية، ويضمن الأفراد عدم تسريب أي معلومة خارج المجموعة.
- تتضمن الجلسات أنشطة التعامل مع المشاعر، وأنشطة ترفيهية.
- قد تكون أحد الأخطاء الشائعة، أن يقوم الشخص الذي يتلقى المداخلات، بإعطاء ملاحظاته حول كل مداخله.
- يتمكن الأقران بهذه الطريقة من معرفة ردة فعل الشخص اتجاه إضافاتهم، ويحافظ على كل سبل الاتصال، على جميع المستويات. وفي بعض الأحيان قد يرغب الأقران في مناقشة مداخلات بعضهم البعض، وهذا شيء طبيعي. ومن الضروري أن يأخذ كل شخص وقته الكافي، في عرض ملاحظاته دون مقاطعته.

الإجراءات المقترحة على الأقران العاملين في الخطوط الأمامية، للتعامل مع الإجهاد⁽⁵⁾

كن متفهماً

- فكر للحظات في أنماط السلوكيات التي قد تسبب الإجهاد، أو التشتت لزملائك الذين يشاركونك مساحة العمل، وحاول أن تراعي شعورهم قدر الإمكان.
- تفقد أحوال أقرانك تفقداً عفويًا، واطلب منهم أن يخبروك، إذا أرادوا منك تغيير أي من ممارساتك في المكتب.

عزز العلاقات الاجتماعية

- اجتهد في إقامة علاقة ودية مع زملائك، وتهيئة بيئة عمل تعاونية من أجل رفاه الفريق.
- احرص على تقديم الدعم لزملائك، وفكر في اتخاذ خطوات بسيطة، مثل: أخذ استراحة لشرب القهوة، أو تناول الغداء معاً، أو ممارسة الرياضة، أو أي نشاط مرح.

اعرض الدعم

- مد يد الدعم لزميلك إذا لاحظت أن العمل يغمره، واسأله كيف يمكنك دعمه أثناء الفترات التي يزيد فيها التوتر عبر مشاركته خبرتك أو مساعدته بوقتك مع مراعاة عافيتك الشخصية كذلك.

شارك وكن محفزاً للتغيير

- ادع إلى السبل المبتكرة لتهيئة بيئة عمل صحية نفسياً، عن طريق تنظيم حملة مضادة للوصم، أو تنظيم أنشطة لنشر الوعي.
- اطلب من صاحب العمل توفير ثقافة التعامل مع الإجهاد، وتقديم خدمات الصحة النفسية.

شجع على الوعي، وطلب المساعدة

- ساعد زملاءك على تحديد علامات، وأعراض الإجهاد، أو الإنهاك، أو غيرهما من حالات الصحة النفسية، وشجعهم على طلب الدعم.
- تعرّف على خدمات الصحة النفسية، المتوافرة داخل مكان ملك أو خارجه، واعرض عليهم الربط بينهم.
- ذكّر زملاءك أن طلب المساعدة ليس علامة على الضعف، بل إن الاعتناء بالنفس علامة على الشجاعة، والقدرة على التحمل.
- عندما يعود أحد زملائك إلى العمل بعد إجازة بسبب صحته النفسية، حاول قدر الإمكان أن تتصرف بحساسية، لكن بصورة طبيعية أيضاً.
- سيساعد التظمين، والدعم، والاحترام من الزملاء، الشخص على إعادة بناء الثقة بالنفس، وإعادة الاندماج في بيئة العمل.

تعامل مع الانتحار

- إذا لمح زميلك إلى أنه على وشك أن يؤدي نفسه عمداً، أو أن ينتحر، لا تتركه بمفرده، واطلب الدعم الفوري من الخدمات الصحية. وحاول أن تشجعه على طلب المساعدة من الخدمات الصحية، أو خدمات المشورة، واعرض عليه أن تتصل بها، أو تذهب معه.
- وفر له جزءاً من وقتك لتتواصل معه تواتراً فعالاً، وحاول أن تطمئن عليه دورياً، وأخبره بأنك متاح، وبإمكانه الاتصال بك، دون أن يشعر بالحاجة للمساعدة.
- إذا علمت أن زميلاً لك حاول الانتحار، فأفضل أسلوب هو تقديم الدعم دون إصدار أحكام، والإصغاء له إذا أراد ذلك.

اطمئن على زملائك، وابذل جهداً إضافياً

- استقطع من وقتك دقيقة، واطمئن على زميلك على انفراد. فإذا أخبرك عن شعوره بالإجهاد، أو عن مشكلاته، أصغ إليه، وأكد له تفهمك لمعاناته، ومشكلاته، دون إصدار أية أحكام.
- أما إذا أثر عدم الحديث، فاحترم خصوصيته، وأخبره أنك متاح وقتما احتاج إليك.
- إذا تقبل زميلك منك الدعم، فشجعه على التفكير في شيء يمكن أن يفعله كي يتحسن شعوره، مثل التركيز على آليات التأقلم الإيجابية التي مارسها فيما سبق، أو التفكير في الخطوات الإيجابية التي يمكنه القيام بها كي يساعد نفسه.

شارك في الأعمال التطوعية

- فكر في أن تكون ممثلاً للعاملين، أو بطل الرفاه بالمؤسسة، أو سند الأقران.
- ابحث عن برامج التدريب، واسأل مؤسستك إن كانت مستعدة لدعمك.
- إذا كانت توجد في مكان عملك مجموعة لدعم الأقران، فانضم إلى هذه المجموعة.

لا تتسامح مع التنمر، أو التحرش

- إذا شهدت أحد زملائك يتعرض للتنمر، أو التحرش في العمل، فاحرص على الإقرار بما شهدته، وأظهر دعمك لزميلك وشجعه على اتخاذ أكثر تصرف يراه مناسباً له، مع محاولة الحفاظ على مبدأ لا ضرر ولا ضرار قدر المستطاع.
- ادع إلى حملات نشر الوعي التي تستهدف تدعيم أماكن العمل الآمنة، والصحية، والمتناغمة، والخالية من العنف والتحرش، وأسهم في تلك الحملات.

خطّ نسيج متوازن للفريق

- تأكد من أن الفريق قد غطى أكبر عدد ممكن من الأدوار الرئيسية (Belbin ، 19) مثل الرئيس، وعامل الفريق، وباحث الموارد، والمكمّل النهائي، إلخ.
- طوّر أسلوب اتصال مفتوح قدر الإمكان للفرق في الميدان.
- طوّر مهارات إدارة النزاع لدى جميع أعضاء الفريق، قبل الذهاب إلى الميدان.
- تأكد من أن الفرق مستعدة في مهاراتها المهمة، والعملية للوظيفة، ولديها الموارد اللازمة للقيام بهذه المهمة، ولديها أيضاً مهارات الوعي بين الأشخاص، والمجموعات.

التوجيهات لأفضل الممارسات في التعامل مع الضغوط في العمل

يواجه العاملون في المجال الإنساني، وبالتحديد الذين يعملون في برامج الدعم النفسي الاجتماعي، والصحة النفسية للمتضررين، الضغط النفسي بسبب عوامل عدة، منها الإصغاء للضغط النفسي، ولصدمات المتضررين، وظروف العمل المجهدة، فضلاً عن التعرض لبعض الحالات الصعبة.

تتمثل إدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في منظمات العمل الإنساني، في ناحيتين⁶: الأولى في كون إدارة الضغوط من الأولويات الإدارية المهمة لتمكين المنظمة من تحقيق أهدافها الميدانية، والثانية كونه من المهم حماية صحة أعضاء الكوادر، والفرق، والمجتمعات التي يعملون معها. ويعد العمل الإنساني عملاً متعباً ومجهداً. وتعمل كوادر المنظمات الإنسانية على تقديم التضحيات الإنسانية في أثناء الكوارث، مثل الحروب، أو الفيضانات، أو الزلازل، أو المجاعات، أو أزمات اللاجئين، أو الاستجابة إلى القضايا المزمنة الطويلة، مثل الفقر، والمجاعة الشديدة، والأمراض. ويسرع العاملون في مجال الإنقاذ أو الإغاثة إلى مكان الكوارث مباشرة، ويعمل غيرهم لفترة أطول لتقديم المساعدات، والإغاثة الإنسانية. وقد يفتقر الكادر إلى التدريب المناسب، أو لا يمتلكون الوقت، والمصادر، والدعم الكافي للقيام بالمهام المطلوبة منهم، وقد يكون الوصف الوظيفي لهم غير واضح، أو يعانون من ضعف الإدارة، أو الاشراف، أو صعوبات في التواصل مع زملائهم، أو أعضاء الفريق الآخرين، أو لا يملكون وقتاً كافياً خارج العمل.

لا يعد الضغط النفسي مشكلة فرد واحد من الكادر؛ حيث يؤثر الفرد الذي يعاني من الضغوط النفسية سلباً على أداء باقي أعضاء الفريق، أو مجموعة العمل، والمنظمة. ويتعرض العاملون الذين يعانون من «الضغوط النفسية» إلى معدلات مرتفعة من الحوادث، وكذلك زيادة الشعور بالمرض؛ ويكونون غائبين غالباً، ويستخدمون الخدمات الصحية كثيراً. كما أنهم يظهرون التزاماً أقل بالعمل في المنظمة، وارتفاع معدل عدم الانتظام في الدوام؛ والنتيجة: فقدان كادر يتمتع بمهارات، وذو خبرة في الميدان، وزيادة تكاليف التوظيف، والتدريب. وقد يتخذ العاملون في حالات الضغوط المستمرة قرارات خاطئة، ويتصرفون بطريق يضعهم، أو الآخرين، في خطر، أو يتعارض مع الأداء الفعّال للفريق ويعيقه. وقد يعرض سلامتهم، وسلامة أصحاب العلاقة، وأمنهم، للخطر. ويعد العاملون الذين يعانون من الضغوط النفسية، أقل كفاءة وفعالية، عند تنفيذ المهمات التي تُسند إليهم. ويعيق الضغط النفسي الأساس قدرة المنظمة على توفير الخدمات للمستفيدين منها. رغم عدم القدرة على تفادي تعرض العاملين في المجال الإنساني للضغوط النفسية؛ إلا أنه بالإمكان تجنبه، أو التقليل منه، ومن تأثيراته على أعضاء الكادر، وفريقهم، ومنظمتهم. وهذا يتطلب اتخاذ بعض الإجراءات من قبل الموظفين، والمديرين، والمشرفين، والفريق، أو المنظمة نفسها. وتهدف هذه الإرشادات إلى تمكين المنظمة من التصرف، واتخاذ الإجراء المناسب للتقليل من خطر التبعات السلبية للضغط النفسي على كوادرها.

المبادئ الأساسية للتعامل مع الضغوط عند العاملين في المجال الإنساني

على المنظمات، والجمعيات الأهلية، اتباع مبادئ أساسية للتعامل مع الضغوط في العمل.

لدى الجمعية، أو المنظمة الأهلية، أو الدولية، سياسة مكتوبة ونشطة، لمنع، أو تخفيف آثار الإجهاد النفسي.

المبدأ الأول

تقوم الجمعية بشكل منهجي بتقييم قدرة الموظفين على الاستجابة، والتعامل مع الضغوط المتوقعة من منصب، أو عقد. ويوصى بإجراء تقييم لجميع الموظفين قبل التوظيف، للتأكد من أن لديهم المهارات، والقدرات الشخصية اللازمة، للعمل مع المنظمة، أو الجمعيات الأهلية. وينبغي إجراء تقييم أكثر شمولاً، يهدف إلى تصميم التدريب المناسب، وإجراء المهمات المناسبة، والتخطيط لاحتياجات الدعم الفردي، قبل التعيين في وظيفة أو مشروع معين.

المبدأ الثاني

تضمن الجمعية أن يكون لدى جميع الموظفين التحضير المسبق المناسب، والتدريب على إدارة الإجهاد النفسي. ويشمل الإعداد التثقيف حول الإجهاد، والوقاية منه، وكيفية الحد من آثار الإجهاد، بواسطة تزويدهم بفنيات، واستراتيجيات، للمساعدة الذاتية. بالإضافة إلى إحاطة عن عوامل الإجهاد النفسي، المتوقعة في الوظيفة، أو المهمة المحددة.

المبدأ الثالث

تضمن الجمعية مراقبة استجابة الموظفين للإجهاد النفسي ضماناً مستمراً، ويمكن أن يُرصد بواسطة المراقبة غير الرسمية، والاستقصاء الدوري الروتيني، من قبل المديرين، والإدارة الروتينية لاستبيانات للموظفين، أو جلسات تقييم الإجهاد الدورية، غير الرسمية، أو الرسمية.

المبدأ الرابع

تقدم الجمعية التدريب والدعم، تقديماً مستمراً لمساعدة موظفيها على التعامل مع ضغوطهم اليومية، والجمعية مسؤولة عن خلق ثقافة استباقية للحد من التوتر. ويُقدّم الدعم الملموس لبناء الفريق، وحل النزاعات ضمنه، والممارسات التنظيمية التي تقلل من الإجهاد، فضلاً عن تشجيع أنشطة إدارة الإجهاد للموظفين. ويدرك المديرون أيضاً أن الموظفين قد يعانون من الإجهاد، أو أشكال أخرى من الاضطرابات (مثل الاكتئاب) الناشئة من خارج مكان العمل، وأن هذا الضغط يتطلب الدعم أيضاً.

المبدأ الخامس

توفّر الجمعية للموظفين دعماً محدداً، ومناسباً، من الناحية الثقافية، في أعقاب الحوادث الخطيرة، أو الصدمة، وغيرها من المصادر غير العادية، وغير المتوقعة للضغط الشديد. إن التعرض لحدث صادم، أو شديد الصدمة، غالباً ما يتسبب في ضائقة أولئك الذين يعانون منه. وحتى في حالة عدم التعرض المباشر لتجربة مروعة معينة، فإن التعرض المتكرر للتجارب المروعة، أو التجارب المرعبة للآخرين، قد يسبب صدمة ثانوية، أو غير مباشرة، والتي لها تأثيرات تشبه إلى حد كبير آثار الصدمة المباشرة.

المبدأ السادس

في أعقاب الحوادث الخطيرة، وفي سياق مصادر أخرى من الضغط الشديد، أو المتكرر، تعد الاستجابة التنظيمية التي تُنفَّذ تنفيذاً جيداً، وكذلك توفير الدعم النفسي الاجتماعي الفردي، أمراً محورياً وأساسياً. وتطلب الجمعية إبلاغها على الفور بأي تجربة مؤلمة، أو أي حادث مرهق آخر يحدث لواحد، أو أكثر من الموظفين، وتكون مستعدة للرد على الفور.

المبدأ السابع

تقدم الجمعية الدعم العملي، والعاطفي، والملائم ثقافياً للموظفين، في نهاية المهمة أو العقد. وغالباً ما يكون ترك المهمة، أو إنهاء العمل مع جمعية، أو الانتقال إلى مهمة جديدة، تجربة غير واقعية، وصعبة، فيحتاج الموظفون إلى الاستعداد الكافي. وفي بعض الحالات، يمكن توقع نهاية المهمة، أو العقد، بينما يكون غير متوقع تماماً في حالات أخرى (على سبيل المثال: بعد الإخلاء في حالات الطوارئ). ويمكن أن تتسبب الشكوك حول التمويل، والقضايا التشغيلية الأخرى في الضغط، حتى عندما تُجدد العقود، أو تستمر المشاريع على سبيل المثال.

المبدأ الثامن

لدى الجمعية سياسات مكتوبة واضحة فيما يتعلق بأخلاقيات المنظمة، أو الجمعية الأهلية، بتقديم الدعم المستمر الذي ستقدمه للموظفين الذين تأثروا سلباً بالتعرض للضغوط، والصدمات النفسية، أثناء تكليفهم.

رعاية المتطوعين، والموظفين

تستطيع المنظمات الحد من تأثير الضغط النفسي على العاملين بواسطة:

- الإشراف من قبل مختص نفسي، لإجراء جلسات دورية لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي.
- تزويد العاملين ببعض تقنيات المساعدة الذاتية، وفنائه.
- في حال التعرض للصدمات، إجراء جلسات دعم الأقران دعماً منظماً ومستداماً.
- تنظيم أنشطة ترفيهية لدعم الصحة النفسية للعاملين.
- التوجيه والدعم من جانب قادة المجموعات.
- احترام الخصوصية، لتمكين الناس من الشعور بالأمان عند إقرارهم بالضغط، وطلبهم للمساعدة، واحترام مبدأ السرية.
- تحويل الأشخاص الذين أظهروا أعراض الصدمة الثانوية، إلى طبيب، أو معالج نفسي مختص.
- التشديد على اهتمام العاملين بذاتهم.
- إيجاد نظام داعم من النظراء في العمل، من أجل تبادل الخبرات.

عقد برامج تثقيفية باستمرار عقداً دورياً

طالما استمر العاملون في مجال الصحة بالعمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات، فينبغي عليهم الاستفادة من مصادر الفريق المهنية، لتعزيز المعرفة، والفهم، والكفاءة في التعامل، في مجال الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي. ومن المهم التثقيف بموضوعات إدارة الضغط النفسي الشخصي، وكذلك ينبغي أن يُدعى الأشخاص المتخصصون من خارج المنظمة، لتزويد الفريق بالمعرفة، والاستراتيجيات، مما يسهم في زيادة الخبرة والمعلومات، ويقلل من الإجهاد والضغط النفسي.

توفير المصادر الأساسية والمهمة للمشاريع (المواد، العاملين والمتطوعين... إلخ)

يتوصّل أحياناً العاملون في المجال الإنساني، إلى نتيجة مفادها أن عملهم على مدى طويل من الزمن، وما قاموا باستثماره من وقت، وجهد، وحماسة فيه، غير عادل على صعيد ناتج العمل، أو التقدير، أو التعويض المادي. ويقودهم ذلك إلى الإحباط، وفقدان الإحساس بالهدف، ويواجهون الاحتراق الوظيفي، وإمكانية ترك عملهم. فعلى كل من العاملين والمنظمات، أن يدركوا عوامل الخطر، لتفادي حدوث المعاناة، واستعادة توازن العاملين، البدني، والنفسي، وعافيتهم، ويساعد هذا على:

- الحفاظ على تفاني العاملين، وخبراتهم، كموارد بشرية مهمة في الميدان.
- الحفاظ على صحة العاملين، وعافيتهم، عموماً.
- تحفيز تطور العاملين على المستوى الشخصي، والعملية، بواسطة التحكم الناجح بالتحديات، مع الدعم والتدريب اللازم.
- التأكد من أن العاملين سيستمرون في تقديم الدعم النفسي الاجتماعي، والرعاية الصحية النفسية للمتضررين، مع أهمية وجود التفهم الوجداني المتمركز حول المستفيد.

خلق بيئة عمل داعمة

في أغلب الأحيان، تتشابه احتياجات مقدمي الخدمة مع احتياجات المتضررين من الأزمات. ويعدّ وجود بيئة داعمة، من أهم العوامل التي تقلل الضغط النفسي، بواسطة:

- توفير الدعم، والتوجيه من قبل المديرين، والأقران، يومياً، إذ يعد وجوده مهماً بعد حدوث أي حالة صعبة.
- ثقافة مؤسسية مبنية على التعبير بأريحية المشكلات، ومشاركتها مع الآخرين، دون الخوف من العواقب.
- اجتماعات منتظمة ودورية مع العاملين لتعزيز شعور الانتماء للفريق.
- احترام مبدأ السريّة، وإمكانية شعور الأشخاص بالأمان، من أجل الإقرار بالضغط النفسي، وطلب المساعدة.
- خلق تجمّع للعاملين مع بعضهم البعض بعد كل موقف حرج، لمشاركة مشاعرهم، وأفكارهم، وآرائهم، مشاركة أمانة، بواسطة نظام دعم الأقران مثلاً.
- إن التشارك في خبرات العمل له تأثير إيجابي في بناء فريق العمل، والمساعدة في منع حدوث المشكلات النفسية. فردود الأفعال التي لا يُتعامل معها قد تقود للمشكلات، بينما مشاركة هذه الصعوبات مع الأقران، سيخفف سوء التفاهم، والتفسيرات غير الصحيحة. فالبيئة الداعمة لا تسمح فقط بالتحدث عن ردود الأفعال الانفعالية، والمحددات، بل تشجع على ذلك.

تقديم إشراف تقني داعم

إن الدور التقليدي للمشرفين، هو التأكد من أن العاملين في المجال الإنساني، يقومون بعملهم بمجهود متناسق وكافٍ، وكذلك الحفاظ على نوعية العمل المقدم، بما يتلاءم مع معايير الإدارة. إلا أن ثمة نماذج حديثة لمشرفين يقومون بدور الداعم للاحتياجات الانفعالية، والتنمية، لمقدمي الخدمة، باحترافية. وبكلماتٍ أخرى، يُتوقع من المشرفين الاهتمام

بمقدمي الخدمة كمورد بشري مهم، والاعتراف بالمحددات التي تؤثر على زيادة مهمات هؤلاء العاملين، أكثر مما هو مستطاع.

ولهذا أهمية خاصة للعاملين في المجال الإنساني، في برامج الدعم النفسي الاجتماعي، ورعاية الصحة النفسية، وللذين يحتاجون الدعم النفسي أنفسهم. ويؤدي المشرفون دوراً مهماً في هذا الخصوص، عن طريق تزويد مقدمي الخدمة بالإرشاد، أو المعلومات، لحل مشكلات الآخرين، أو مشكلاتهم الشخصية. ومن المفترض أن مثل هذا الإشراف التقني، يساعد على تسهيل الوعي بالذات، ويشجع عملية المرونة النفسية، ويدعم التعبير، وتفسير المشاعر الصعبة التي ظهرت في سياق العمل. ويمكن أن يتم كل هذا على المستوى الشخصي، أو الجماعي، وينبغي أن يكون منتظماً. ومن البدائل الإيجابية تنظيم الأقران ضمن مجموعات داعمة تقوم على توحيد معرفتهم، ووجهات نظرهم، وتجاربهم، لتصب في منفعة بعضهم البعض.



يونسف
لكل طفل