

المساندة النفسية الأولية الواعية بالصدمات

دليل للمتطوعين في الدفاع المدني السوري
"فرق الإستجابة الأولى"



GIJTR

Global Initiative for Justice
Truth & Reconciliation

نبذة عن المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة (GIJTR)

توجد في جميع أنحاء العالم دعوة متزايدة نحو العدالة والحقيقة والمصالحة في البلدان التي تلقي فيها موروثات الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان بظلالها على المراحل الانتقالية من الأنظمة القمعية إلى أشكال الحكم التشاركية والديمقراطية. ولتلبية هذه الحاجة، أطلق التحالف الدولي لمواقع الضمير (ICSC أو التحالف) المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة (GIJTR) في أغسطس 2014.

وتسعى المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة إلى التصدي للتحديات الجديدة في البلدان التي تشهد نزاعاً أو تمر بمرحلة انتقالية وتكافح مع موروثات الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان أو الحالات المستمرة منها. ويقود التحالف المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة، التي تضم ثمانية شركاء تنظيميين آخرين:

- مبادرة سيادة القانون التابعة لرابطة المحامين الأمريكية (ABA ROLI)، الولايات المتحدة؛
- منظمة آسيا للعدالة والحقوق (Asia Justice and Rights, AJAR)، إندونيسيا؛
- مركز دراسات العنف والمصالحة (Centre for the Study of Violence and Reconciliation, CSVR)، جنوب أفريقيا؛
- مركز التوثيق الكمبودي (Documentation Center of Cambodia, DC-Cam)، كمبوديا؛
- مؤسسة (DPLF) (Due Process of Law Foundation)، الولايات المتحدة؛
- جمعية غواتيمالا لأنثروبولوجيا الطب الشرعي (Fundación de Antropología Forense de Guatemala, FAFG)، غواتيمالا؛
- مركز القانون الإنساني (Humanitarian Law Center, HLC)، صربيا؛
- مؤسسة (PILPG) (Public International Law & Policy Group)، الولايات المتحدة.

التحالف الدولي لمواقع الضمير (ICSC)

التحالف الدولي لمواقع الضمير (ICSC أو التحالف) هو شبكة عالمية لمبادرات المتاحف والمواقع التاريخية والمبادرات الشعبية المكرسة لبناء مستقبل أكثر عدلاً وسلاماً من خلال إشراك المجتمعات في تذكور النضالات من أجل حقوق الإنسان ومعالجة تداعياتها الحديثة. تأسس التحالف عام 1999، ويضم الآن أكثر من 300 عضو من مواقع الضمير في 65 بلداً. ويدعم التحالف هؤلاء الأعضاء من خلال سبع شبكات إقليمية تشجع على التعاون والتبادل الدولي للمعرفة والممارسات المثلى. المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة تعد من البرامج الرائدة للتحالف.



International Coalition of
SITES of CONSCIENCE

www.sitesofconscience.org

بالإضافة إلى الاستفادة من خبرة أعضاء المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة (GIJTR)، يستغل التحالف المعرفة والروابط المجتمعية الدائمة لأعضائه الذين يزيد عددهم عن 300 عضو في 65 دولة لتعزيز نطاق أعمال المبادرة وتوسيعه. ويتولى شركاء المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة (GIJTR)، جنبًا إلى جنب مع أعضاء التحالف، وضع وتنفيذ مجموعة من أنشطة برامج الاستجابة السريعة ذات التأثير العالي، باستخدام كل من النهج التصالحية والجزائية للعدالة والمساءلة عن الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان. وتشمل خبرات وتخصصات المنظمات المشتركة في المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة (GIJTR) ما يلي:

- قول الحقيقة والمصالحة وتخليد الذكرى وغيرها من أشكال الذاكرة التاريخية؛
- توثيق انتهاكات حقوق الإنسان لأغراض العدالة الانتقالية؛
- التحليل الجنائي والجهود الأخرى المتعلقة بالمفقودين والمختفين؛
- مناصرة الضحايا مثل تحسين إمكانية اللجوء إلى القضاء، والدعم النفسي والاجتماعي وأنشطة تخفيف الصدمات؛
- تقديم المساعدة الفنية إلى نشطاء ومنظمات المجتمع المدني وبناء قدراتهم لتعزيز عمليات العدالة الانتقالية والمشاركة فيها؛
- مبادرات العدالة التعويضية؛
- ضمان العدل بين الجنسين في كل هذه العمليات.

قادت المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة (GIJTR) حتى الآن الجهات الفاعلة في المجتمع المدني في العديد من البلدان فيما يتعلق بوضع وتنفيذ مشاريع التوثيق وقول الحقيقة؛ وأجرت تقييمات لقدرات تخليد الذكرى والتوثيق والدعم النفسي الاجتماعي للمنظمات المحلية؛ وقدمت للناجين في آسيا وأفريقيا ومناطق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التدريب والدعم والفرص للمشاركة في تصميم مناهج العدالة الانتقالية المركزة على المجتمع المحلي وتنفيذها. ونظرًا لتنوع الخبرات والمهارات بين شركاء المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة (GIJTR) وأعضاء شبكة التحالف، يوفر البرنامج للبلدان الخارجة من النزاعات والبلدان الخارجة من الأنظمة القمعية فرصة فريدة لتلبية احتياجات العدالة الانتقالية في الوقت المناسب مع تعزيز المشاركة المحلية وبناء القدرات الخاصة بشركاء المجتمع.

جدول المحتويات

1. مقدمة	5
2. فهم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي والصحة النفسية	7
2.1. هرم MHPSS	7
3. نهج المساعدة الإنسانية الواعي بالصدمات	9
4. المساندة النفسية الأولية الواعية بالصدمات	11
4.1. الوعي بالصدمات	11
4.2. ما المقصود بالمساندة النفسية الأولية؟	15
4.3. إلبك المراحل الأربع للمساندة النفسية الأولية: الاستعداد، والنظر، والاستماع، والتواصل	17
5. العناية الذاتية	27
5.1. الصدمة غير المباشرة	27
6. المواد المرجعية/قراءات إضافية	30
الملحق 1: أدوات تنظيم المشاعر/الذات	31
الملحق 2: كيفية ممارسة العناية الذاتية:	33

1. مقمة

فرق الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء) هي منظمة إنسانية تعمل في سوريا، وتقدم الدعم الحيوي المنقذ للأرواح وتساهم في تقديم الخدمات الضرورية للمجتمعات المحلية في شمال غرب سوريا. تُعتبر فرق الدفاع المدني السوري واحدة من الجهات المستقلة القليلة التي تقدم الخدمات في شمال غرب سوريا، حيث تمتلك كوادر بشرية مؤهلة تأهيلاً عالياً وتحظى بثقة كبيرة، يزيد عددهم عن 3000 متطوع وعامل قادرين على تلبية الاحتياجات الإنسانية وتحقيق الاستقرار في المجتمعات الأكثر تضرراً في الأحداث الشاقة.

الأعمال التي تقوم بها مؤسسة الخوذ البيضاء تستند إلى المبادئ الأساسية للقانون الدولي الإنساني: الإنسانية والتضامن والحيادية. في كل استجابة وعمل وإجراء وإنقاذ، ومع كل حياة يتم إنقاذها وسط الدمار يصبح لدى جميع السوريين الأمل في حياة أفضل، بغض النظر عن دينهم أو سياساتهم. يعمل متطوعو المؤسسة في بقعة جغرافية تعتبر إحدى أخطر الأماكن على وجه الأرض وقد أنقذوا حياة أكثر من 100000 شخص على مدار السنوات الخمس الماضية.

تُعد فرق الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء) المستجيبين الأوائل الرئيسيين للضربات الجوية والحرائق وحوادث المرور والهجمات الكيميائية والكوارث الطبيعية في شمال غرب سوريا. خلال الصراع والكوارث الطبيعية، يتم نشر فرق الخدمات الطبية الطارئة وفرق البحث والإنقاذ لإنقاذ الأرواح وتخفيف المعاناة. لا يقتصر دورهم على كونهم مستجيبين أولاً، بل هم أيضاً مصدر للأمل والطمأنينة والمرونة في أوقات الأزمات لأولئك الذين يقدمون لهم الدعم. وعليه، فهم في طليعة تقديم ليس فقط الدعم المتعلق بالاحتياجات الطبية والسلامة والأمان، ولكن أيضاً السلامة النفسية والاحتواء. هناك حاجة ماسة إلى دعم وتطوير قدرات المستجيبين الأوائل الذين يعملون بشكل مباشر مع الضحايا/الناجين.



”ومن أحيائها فكأنما أحيأ الناس جميعاً“

—سورة المائدة، الآية 32

دليل المساعدة النفسية الأولية الواعية بالصددمات (PFA) هذا تم تطويره بالتعاون مع وحدة العافية النفسية في الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء) (WH) خلال ورشة عمل تدريب المدربين التي أقيمت في ديسمبر 2023 بتيسير من مركز دراسة العنف والمصالحة (CSV) بالشراكة مع المبادرة العالمية للعدالة والحقيقة والمصالحة (GIJTR). صُمم هذا الدليل كمرجع يستند إليه المتطوعون والعاملون في الدفاع المدني السوري (WH).

2. فهم الصحة النفسية وخدمات الدعم النفسي الاجتماعي

مصطلح "الصحة النفسية وخدمات الدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS) يشير إلى أي نوع من الدعم المحلي أو الخارجي يهدف إلى: حماية أو تعزيز العافية النفسية والاجتماعية، أو الوقاية من حالات الصحة النفسية، أو علاجها. لا يقتصر مجال الصحة النفسية وخدمات الدعم النفسي الاجتماعي على قطاع واحد، بل يتطلب نهجاً متعدد القطاعات بمشاركة شركاء في مجالات الصحة والتعليم والحماية.

2.1 هرم الصحة النفسية وخدمات الدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS)

في حالات الطوارئ، يتأثر الناس بطرق مختلفة ويحتاجون أنواعاً مختلفة من الخدمات والدعم. لذلك، تم استخدام نموذج هرمي متعدد الطبقات بشكل متكرر لتوضيح مجموعة خدمات الدعم التكاملي المطلوبة. [3] عادةً، يلزم المستوى الأول من الهرم لجميع الأشخاص ويشمل خدمات الدعم غير المتخصصة. وكلما ارتفع مستوى الهرم، زادت تخصصية الدعم وانخفض عدد المستفيدين منه. عادةً ما يتطلب الدعم المتخصص في أعلى مستوى مؤهلات مهنية (على سبيل المثال، اختصاصي نفسي أو طبيب نفسي).

خلال ورشة عمل تدريب المدربين، لوحظت الحاجة ليس فقط لنقل معرفة ومهارات المساعدة النفسية الأولية (PFA)، ولكن أيضاً لمواءمة هذه المهارات للسياق السوري. يشمل ذلك الأخذ بعين الاعتبار: امتداد الظروف الشاقة الحالية واستمرارها نقص الموارد، الاعتبارات الثقافية، وصمة العار المرتبطة بالصحة النفسية وسلوكيات طلب المساعدة النفسية. لا يقتصر النهج الواعي بالصددمات في المساعدة النفسية الأولية على المعرفة والمهارة فحسب، بل يمتد ليشمل الافتراضات والمبادئ المدركة للصددمات حول كيفية القيام بالمساعدة النفسية الأولية على أرض الواقع، وذلك بهدف خلق بيئة آمنة، وتواصل، ودعم، وتمكين، مع العمل على محاولة منع إعادة الصدمة وتسهيل التعافي. كما يقر النهج الواعي بالصددمات أيضاً بتأثير تقديم المساعدة النفسية الأولية وغيرها من التدخلات الداعمة للناجين من الصدمات على المستجيبين الأوائل، ويؤكد على أهمية العناية بالذات.

هذه الدليل يساعد في فهم ما يلي: لمبادئ الأساسية للصحة النفسية وخدمات الدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS). الوعي بالصددمات النفسية. النهج الواعي بالصددمات في المجال الإنساني، بما في ذلك المساعدة النفسية الأولية (PFA). سيوضح الدليل دور المساعدة النفسية الأولية ضمن هرم تدخلات الدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS)، كما ستقدم إرشادات عملية وسهلة الفهم حول كيفية تنفيذ المراحل للمساعدة النفسية الأولية الواعية بالصددمات في السياق السوري. بعد ذلك، يتبع قسم حول مبادئ العناية بالذات. واختتاماً، يحتوي الدليل على قسم يضم قائمة للمصادر والمراجع المفيدة لمزيد من الاطلاع.

3. نهج المساعدة الإنسانية الواعي بالصددمات

النهج المرتكز على الوعي بالصددمات النفسية هو إدراك ماهية الصدمات النفسية وآثارها على الأفراد والأسر والمجموعات والمجتمعات والمنظمات والاستفادة من هذه المعرفة لتوجيه تصميم البرامج وخطط التدخل عند تقديم الدعم أو الخدمات لناجين الصدمات النفسية. تتطلب هذه المقاربة الوعي بكيفية أن يؤدي تقديم الخدمات نفسه إلى تفاقم الصدمة النفسية وإلحاق الضرر أو إعادة الصدمة.

تطبيق نهج الوعي بالصددمات النفسية يعني أن متطوعي الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء) والموظفين لديهم القدرة على:

- فهم طبيعة الصدمات النفسية وآثارها، بما في ذلك العلاقة بين المحفزات وأعراض الصدمة، والكيفية التي يمكن أن تؤثر بها الصدمات على طريقة حديث الناجين وتصرفاتهم.
- معالجة أي احتياجات متعلقة بالصددمات النفسية قبل وأثناء وبعد التفاعل مع الناجين.
- تطوير مهاراتهم لتمكينهم من اكتشاف علامات إعادة الصدمة وممارسة تقنيات إجراء المقابلات التي يمكن أن تخفف من احتمالية إعادة الصدمة.
- الإقرار بتأثير العمل مع الصدمات النفسية (مباشرة أو غير مباشرة) على عافيتهم الشخصية، ووضع استراتيجيات للتعامل والعناية بالذات.1

كيف يتم تنفيذ هرم MHPSS في الموقف السوري؟



المصدر: الفريق المرجعي لدعم الصحة النفسية والدعم النفسي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2015

الأنشطة التي تشمل جميع المستويات. بالإضافة إلى مستويات التدخل المحددة، هناك أنشطة أخرى تعبر عن مقومات أساسية وتتخلل جميع مستويات الهرم: تعزيز الوعي: تعزيز الوعي حول الصحة النفسية والخدمات المتوفرة، والتعامل مع وصمة العار المرتبطة بها.

الحماية: ضمان سلامة وكرامة المستفيدين من خلال التدخلات التي تهدف إلى منع إساءة المعاملة والاستغلال والإهمال. برامج الطوارئ والمرونة: تعزيز قدرة الأفراد والمجتمعات على الصمود في وجه الأزمات والتعافي منها. التثقيف النفسي: يجب أن يكون التثقيف النفسي (تزويد الناس بالمعلومات التي تساعد على فهم سلوكياتهم ومشاعرهم ومشاعر المحيطين بهم بشكل أفضل) موجوداً في جميع المستويات أيضاً، ولكنه سيختلف وفقاً لاحتياجات المستفيدين والتدخل المخطط له. على سبيل المثال، سيحتاج الأطفال إلى معلومات مختلفة عن البالغين، وستحتاج المجتمعات التي تعرضت لأحداث صادمة إلى نوع مختلف من المعلومات مقارنة بالمجتمعات التي لم تتعرض لها.

بناءً على (الوقائع) الخاصة بالسياق الذي تعمل فيه فرق الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء)، حيث تكون الموارد مثل مقدمي خدمات الصحة النفسية المتخصصين وخدمات التدخلات للصحة النفسية والخدمات النفسية الاجتماعية (MHPSS) المستهدفة محدودة للغاية، فإن تقديم الدعم في المستوى الأول من الهرم يعد أمراً بالغ الأهمية لمساعدة أعداد كبيرة من الناجين ويمكن أن يلعب دوراً مهماً في بناء وتعزيز عوامل الحماية والوقاية لديهم.

مع ارتفاع مستوى الوعي بالصددمات النفسية وآثارها، يتحسن تحديد الأشخاص الذين يحتاجون إلى مستوى أعلى من الدعم في هرم التدخلات للصحة النفسية والخدمات النفسية الاجتماعية (MHPSS). ويشمل ذلك تحديد "إشارات الإنذار الخاصة بالصحة النفسية" (سيتم شرح أمثلة عليها في قسم المساندة النفسية الأولية)، والتي يمكن التعرف عليها في المراحل الأولى من تقديم الدعم، بما في ذلك أثناء تقديم المساندة النفسية الأولية. لا يتطلب تحديد هذه الإشارات تدريباً متخصصاً ويمكن أن يقوم به متطوعو الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء) في الفترة التي تلي وقوع الأزمة/الحدث مباشرة.

4. المساندة النفسية الأولية الواعية بالصدمة

ترتبط المساندة النفسية الأولية الواعية بالصدمة النفسية المبادئ الأساسية المذكورة سابقاً بالصدمة النفسية في عملية تطبيقه، وذلك لتجنب إعادة صدمة الأفراد المتضررين أثناء العملية وتعزيز عافية جميع الأطراف المعنية، مما يساهم في منع تفاقم آثار الصدمة وتسهيل التعافي. الخطوة الأولى المساندة النفسية الأولية الواعية بالصدمة النفسية هي امتلاك فهم أساسي للصدمة النفسية وآثارها. يزيد هذا الوعي من القدرة على تحديد "إشارات الإنذار الخاصة بالصحة النفسية" كما توفر نقاط الإحالة في هرم التدخلات للصحة النفسية والخدمات النفسية الاجتماعية (MHPSS) دعماً عملياً في لحظات الضيق، وتجنب إعادة الصدمة.

4.1. الوعي بالصدمة

منذ اندلاع الأحداث في عام 2011، تعرض سكان سوريا لصدمة عديدة ومستمرة: لم ينج أي شخص من أثرها. بصفتهم مستجيبين أوليين للطوارئ في ظروف صعبة مستمرة وفي أعقاب زلزال شباط عام 2023، يتحمل فريق الدفاع المدني السوري (الخوذ البيضاء) عبئاً جسيماً لا يقتصر فقط على مسؤولية إنقاذ الأرواح في خضم أزمة إنسانية مستمرة، ولكن أيضاً على الخوف من استهدافهم هم بالذات في هجمات انتقامية وتهديدهم كشهود على جرائم حرب وانتهاكات القانون الدولي الإنساني. في مواجهة مستويات عالية من الضغط بشكل يومي، من الضروري أن يكون لدى جميع المتطوعين والموظفين في الدفاع المدني السوري فهماً لما هي الصدمة النفسية، وكيف يمكن أن تظهر، وآثارها على كل من الضحايا والمتطوعين. لن يمكن هذا الوعي موظفي ومتطوعي الدفاع المدني السوري فقط من تقديم الدعم النفسي الاجتماعي للأخريين بشكل أخلاقي، بل سيصون أيضاً عافيتهم واحتياجاتهم الخاصة بالصحة النفسية أثناء القيام بذلك.

على الرغم من أن المجالات أو المدارس الفكرية المختلفة قد تكون لديها مكونات مختلفة للممارسة الواعية بالصدمة، يوجد عدد من المبادئ الأساسية المتداخلة:

- **الأمان.** تأسيس بيئة طبيعية وعاطفية آمنة. يجب ألا يكون المكان الطبيعي هو الأمان فقط بل المعاملات بين الأشخاص تعزز أيضاً الإحساس بالأمان، من خلال الاحترام وإمكانية التنبؤ والاتساق وما إلى ذلك. ومن المهم فهم الأمان من منظور المشاركين، فقد يبدو ذلك مختلفاً لدى الأفراد. علاوة على ذلك، من المهم أن نراعي أن إقامة علاقات آمنة وحقيقية وإيجابية يمكن أن يكون إصلاحياً وتعويفياً للناجين من الصدمة.
- **الثقة/الشفافية.** بناء الثقة مع المستفيدين والمحافظة عليها من خلال ثقافة الأمانة والتواصل المفتوح والتوقعات الواضحة والشفافية بشأن القرارات. يمكن تحقيق ذلك من خلال التواصل الواضح والشفاف ومشاركة المعلومات وكيفية استخدامها، خاصة عند إجراء الإحالات.
- **الدعم.** الوعي بشبكات الدعم الرسمية وغير الرسمية (الطبي، القانوني، MHPSS، الأسرة، المجتمع، وما إلى ذلك) التي يمكنها مساعدة الناجين، إلى جانب الموارد لمساعدة الجهات الأولى المستجيبة التي تحتاج إلى دعم بعد توفير التدخل.
- **التعاون/المعاملة بالمثل:** الاعتراف بأن التعافي يحدث في العلاقات وفي المشاركة المجدية للسلطة وصنع القرار للمساعدة في رسم مسار الدعم المشترك. من خلال التعاون والمعاملة بالمثل، يستعيد الناجون الشعور بالسيطرة والفاعلية للذات يمكن أن تسلبها تجربة الصدمة.
- **التمكين/الحق في الاختيار:** يتم الاعتراف بنقاط قوة الناجين والبناء عليها، مما يزرع شعوراً بالفاعلية حيث يشعر الناجون بالقدرة على إيصال صوتهم. وهذا يعني أن المستجيبين الأوائل يحترمون خيارات الناجين.
- **الاعتراف بالثقافة والتاريخ والتنوع.** لا يُنظر إلى المستفيدين بمعزل عن الظروف المحيطة بهم وتاريخهم ولكن يتم فهمهم بشكل مرتبط بهم.

ما المقصود بالصدمة؟

الصدمة هي تجربة شهد فيها شخص ما أو واجه حدثاً يتضمن الموت الفعلي أو تهديداً بالقتل أو إصابة خطيرة تلحق به أو بغيره من الأشخاص وتخلق مشاعر شديدة من الخوف أو العجز أو الرعب أو كل ذلك - مما يؤدي إلى التعرض لإصابة نفسية أو عاطفية، والتي قد ينشأ عنها تحديات تتعلق بمواصلة العمل أو التكيف بعد الحدث.

ما مصادر الصدمات؟

كما ذكرنا في سياق الأزمة السورية، قد يتعرض الشخص لصدمة واحدة أو عدة صدمات بسبب الحرب والصراع المستمرين. تشمل مصادر الصدمة في هذا السياق، على سبيل المثال لا الحصر، الحرب والصراع والغارات الجوية والزلازل والتهجير القسري وإساءة معاملة الأطفال وإهمالهم والعنف القائم على الجنس، بما في ذلك العنف المنزلي والاعتصاب/العنف الجنسي.

كيف تؤثر علينا الصدمات؟

تؤثر الصدمة علينا بطرق مختلفة ومتعددة الأوجه. لا يتعرض جميع الأشخاص الذين يمرون بحدث كارثي إلى صدمة نفسية. ومع ذلك، تحطم الصدمة نظرة الكثير من الأشخاص لأنفسهم والعالم من حولهم. ويمكن للصدمة أن تغير قناعات الفرد بشكل جذري، بما في ذلك النظرة الإيجابية إلى الذات، وبأن العالم مكان مهم ومنظم وأن الأحداث تحدث لسبب ما، وبأن المعاناة ستنتهي، وأن البشر الآخرين ليسوا أشراراً بطبيعتهم.

تؤثر الصدمة أيضاً على الأفراد والمجتمعات على فترات زمنية مختلفة. بالنسبة إلى بعض الأشخاص، تكون ردود الفعل تجاه الصدمة فورية، بينما تتأخر ردود الفعل هذه لدى أشخاص آخرين وتحدث بعد أسابيع أو حتى أشهر من أحداث كارثية. أما الذين يعيشون في سياق الصراع، فإن تجربة الصدمة لا تقتصر على حدث واحد ويمكن أن تحدث بصفة مستمرة، مما يزيد من تفاقمها وتعميق آثارها.

يمكن أن تؤثر تجربة الصدمة تأثيراً جوهرياً على سلوك الأفراد ومشاعرهم وعواطفهم وأفكارهم وسلامتهم البدنية. يمكن أن تؤدي هذه التأثيرات إلى أي عدد من ردود الفعل التالية:

<ul style="list-style-type: none"> • العدوان • التجنب • عدم القدرة على التركيز أو الانتباه • صعوبة في اتخاذ القرارات • الرغبة في الانعزال 	<p>السلوك</p>
<ul style="list-style-type: none"> • انعدام الثقة بالنفس • كراهية الذات أو كراهية فئة معينة من الأشخاص • العزلة والتشاؤم • الرغبة في الانعزال • الخدر • التوتر أو الخوف أو كلاهما • التقلبات المزاجية • إيذاء النفس • إلقاء اللوم على الذات ("حدث ذلك بسببي.") • الشعور بالذنب بسبب النجاة ("لماذا تمكنت من النجاة بينما لم ينج فلان؟") 	<p>المشاعر/العواطف</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تراجع القدرة الإدراكية • ضعف الذاكرة • الخوف أو انعدام الثقة بالآخرين • أفكار مستمرة مثيرة للقلق • الشعور بالحذر/الاعتقاد بأن شيئاً سيئاً على وشك الحدوث • استرجاع الأحداث/الكوابيس 	<p>الأفكار</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قلة النوم • إرهاق • ارتفاع معدل ضربات القلب • ارتفاع ضغط الدم • ضعف الجهاز المناعي بسبب قلة النوم وزيادة مستويات التوتر • ضعف الشهية/فقدان الوزن • الصداع والآلام الجسدية الأخرى • الارتعاش/الارتجاف 	<p>بدني</p>

لن يواجه جميع الأفراد أحداثاً كارثية ويستجيبون لها بالطريقة نفسها. لذلك، عند مساعدة الأفراد والمجموعات، يجب مراعاة العوامل المختلفة التي قد تؤثر على استجابات الأفراد من أجل تقديم الدعم الأكثر فعالية. وتشمل هذه العوامل ما يلي:

- طبيعة الحدث (الأحداث) الذي يواجهونه وخطورته
- تجاربهم مع الأحداث الكارثية السابقة
- الدعم الذي يقدمه لهم الآخرون في حياتهم
- صحتهم البدنية العامة قبل التعرض للحدث الصادم
- تاريخهم الشخصي والعائلي مع مشكلات الصحة النفسية
- خلفيتهم الثقافية وتقاليدهم ونظرتهم أو تفسيرهم للتجارب التي مروا بها
- قناعاتهم المرتبطة بالصحة، وخاصة الصحة النفسية والسلامة العقلية
- أعمارهم

ومن المفيد النظر في **عوامل الحماية وعوامل الخطر** التي تؤثر على استجابات الأفراد لأحداث الأزمات. يمكن أن تشمل عوامل الحماية المعتقدات الدينية أو الثقافية التي تتيح تفسير الأحداث. ومع ذلك، من المهم ملاحظة أن هذا يمكن أن يكون آلية تكيف مؤقتة قد تؤدي في النهاية إلى تزعزع الإيمان/المعتقد الديني مما يؤدي إلى تأخر التأثير/الاستجابة. ويمكن أن تشمل عوامل الحماية الأخرى وجود شبكة دعم اجتماعي قوية، والصحة البدنية والنفسية الجيدة، والوضع الاجتماعي والاقتصادي الآمن. يمكن أن تشمل عوامل الخطر التاريخ الشخصي والعائلي لمشكلات الصحة النفسية، ومواجهة أحداث الأزمات الخطيرة والمتكررة، وضعف شبكة الدعم الاجتماعي أو عدم وجودها.

وإذا تُركت الصدمات النفسية دون علاج، يمكن أن يؤدي تأثيرها السلبي على الأفراد إلى ما يسمى بـ «تأثير التموج»: والذي لا يضر فقط بالفرد المصاب (بشكايات الصحة النفسية والبدنية على المدى الطويل)، ولكنه يؤثر أيضاً بشكل كبير على **العلاقات الشخصية** (نظام الأسرة المتوتر، الدورات المتوارثة عبر الأجيال من الصدمات، انهيار التواصل، الصداقات المتوترة، مشاكل التعلق)، **والمجتمعات المحلية** (انهيار التماسك الاجتماعي، العواقب التعليمية، زيادة النشاط الإجرامي، ارتفاع معدلات البطالة، زيادة الحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية والخدمات الصحية السلوكية) و**المجتمع الأوسع** (زيادة تكاليف الرعاية الصحية، وارتفاع معدلات الجريمة والأعباء الملقاة على نظام العدالة الجنائية، وضغط أكبر على الموارد العامة).

4.2. ما المقصود بالمساندة النفسية الأولية؟

تم تصميم المساندة النفسية الأولية (PFA) ليكون تدخلاً مبكراً يستخدمه العاملون في مجال الصحة النفسية والمستجيبون الأوائل مباشرة بعد حدث مؤلم، بهدف مساعدة الأفراد على التعافي من صدمة الحدث من خلال تقديم إجراءات مساعدة منهجية وعملية تؤهلهم للتعافي.3

وعليه، فإن المساندة النفسية الأولية طريقة لمساعدة الأشخاص في حالة الضيق ليشعروا بالهدوء والدعم في مواجهة تحدياتهم. إنها وسيلة لمساعدة شخص ما على تدبير وضعه واتخاذ قرارات مستنيرة. أساس المساندة النفسية الأولية الاهتمام بالشخص الذي يعاني من الضيق. ويتضمن ذلك الانتباه إلى ردود فعل الشخص والاستماع النشط، وتقديم المساعدة العملية عند الحاجة، مثل حل المشكلات ومساعدته للوصول إلى الاحتياجات الأساسية.

على مدار الأعوام، تم تطوير عدد من نماذج المساندة النفسية المختلفة. كلها تختلف قليلاً ولكنها تتبع نفس المبادئ لمساعدة الأشخاص في حالة الضيق من خلال ضمان سلامتهم وتعزيز الشعور بالهدوء وتهدئتهم والتحدث معهم ومساعدتهم على الوصول إلى أي شخص أو أي شيء يحتاجونه.

تشير الأدلة إلى أن الناس يتأقلموا بشكل أفضل بعد حدث أزمة إذا كانوا:

- يشعرون بالأمان والاتصال بالآخرين والهدوء والأمل؛
- لديهم إمكانية الوصول إلى الدعم الصحي والاجتماعي والنفسي؛
- يستعيدون الشعور بالسيطرة من خلال القدرة على مساعدة أنفسهم.

بالنسبة للمستجيبين الأوائل في السياق السوري، تعتبر المساندة النفسية الأولية (PFA) نهجاً شائعاً تُستخدم كتدخل دعم فوري بعد وقوع حدث / أزمة. إنها طريقة فعالة للمساعدة في محاولة منع تفاقم أعراض غير صحية في استجابة الصدمة من خلال تقديم الاطمئنان والمساندة الفورية وجعل الأفراد المصابين يشعرون بالأمان. إنه تدخل لمرة واحدة، قد لا يستغرق أكثر من 10 دقائق، حيث يمكن من خلاله مشاركة معلومات حول خدمات الإحالة وغيرها من آليات الدعم ذات الصلة. هناك عنصر رئيسي في المساندة النفسية الأولية وهو محاولة ضمان السلامة البدنية الفورية للفرد. يتم ملاحظة المظاهر النفسية من قبل المستجيب الأول وإحالاته للحصول على مزيد من الدعم عند الضرورة. مجال تدخلات المساندة النفسية الأولية ليس أكثر من مهارات من قبيل المرونة والطمأنينة والتعاطف والاصغاء والاحتواء وتقديم معلومات أساسية صحيحة ذات صلة.

4.3 إليك المراحل الأربع للمساعدة النفسية الأولية: الاستعداد، والنظر، والاستماع، والتواصل

الاستعداد

تحليل الوضع.

قم بإجراء تحليل للوضع قبل الانطلاق إلى الميدان:

- ابحث عن معلومات محدثة عن الحدث الكارثي، بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بعدد الأشخاص المتضررين والموقع وما يمكن توقعه عند الوصول إلى هناك.
- هل المكان آمن؟ هل يوجد مكان آمن حيث يمكن إجراء المساعدة النفسية الأولية؟
- فكر في الموارد اللازمة. تأكد من توافر الأساسيات مثل الماء والغذاء والبطانيات وقم بتأمينها. هل شبكة الهاتف المحمول تعمل؟ وكم عدد الجهات الأولى المستجيبة المتاحة في المنطقة والمدرّبة على المساعدة النفسية الأولية؟
- حدد مقدمي الخدمات الآخرين الموجودين أيضاً على أرض الواقع استجابة للضرورة الحالية.
- قم بإعداد خريطة خدمات. اجمع معلومات عن خدمات الدعم الحالية الرسمية وغير الرسمية للإحالة إليها.

التحضير الذاتي.

كن على دراية بالمخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها، وحدد إجراءات تخفيف المخاطر.

- قم بتقييم جاهزيتك من الدخول إلى المهمة. فمن دلائل أنك واع بالصدمة الاعتراف إذا تأثرت بشكل بالغ وأصبحت غير قادر على الدخول إلى الميدان، لئلا تتسبب في المزيد من الضرر للآخرين أو لنفسك. حدد ما إذا كان هناك دور آخر يمكنك توليه إذا لم تتمكن من الانضمام إلى المهمة.
- كن على وعي بمدى تأثرك بالتعامل مع أفراد يمرون بضائقة وكيفية الحفاظ على سلامتك النفسية بعد وقوع حدث كارثي. تعرّف على أدوات التنظيم الذاتي/تنظيم الانفعالات (الملحق 1)
- كن على دراية بأشكال الدعم المتاحة، بما في ذلك دعم الزملاء.

المساعدة النفسية الأولية هي...

- عناية ودعم واهتمام عملي غير تطفلي
- تقييم احتياجات الناجين/الضحايا واهتماماتهم
- مساعدة الأشخاص على تلبية الاحتياجات الأساسية (مثل الغذاء والماء والمأوى)
- الاستماع، وعدم الضغط على الأشخاص للتحدث
- مواسة الأشخاص ومساعدتهم على الشعور بالهدوء
- مساعدة الأشخاص على الحصول على المعلومات والخدمات والدعم الاجتماعي
- حماية الأشخاص من التعرض

المساعدة النفسية الأولية ليست...

- شيئاً لا يستطيع فعله إلا المتخصصون
- استشارة نفسية متخصصة
- جلسة استخلاص معلومات نفسية
- مطالبة الأشخاص بتحليل ما حدث أو ترتيب الوقت والأحداث
- الضغط على الأشخاص للتحدث أو وصف تجاربهم إذا كانوا لا يريدون ذلك
- تعريض نفسك للخطر من أجل مساعدة الآخرين

ما أهداف المساعدة النفسية الأولية (PFA)؟

صُممت المساعدة النفسية الأولية لتكون عملية وتساعد فيما يلي:

- تهدئة الأشخاص وتقليل التوتر
- جعل الأشخاص يشعرون بالأمن والأمان
- تحديد احتياجات الناس الفورية والمساعدة فيها
- إقامة تواصل إنساني
- تسهيل الدعم الاجتماعي للأشخاص
- مساعدة الأشخاص على فهم الحدث الكارثي وسياقه
- مساعدة الأشخاص على تحديد نقاط القوة لديهم وقدراتهم على التكيف
- تعزيز الإيمان بقدرة الأشخاص على التكيف
- منح الأمل
- المساعدة على الفحص المبكر للأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة إضافية أو متخصصة
- تعزيز الأداء التكيفي
- مساعدة الأشخاص على اجتياز الفترة الأولى من الشدة العالية وعدم اليقين بعد الحدث
- دعم قدرة الأشخاص على التعافي

- كن على دراية بكيفية الحفاظ على صحتك الجسدية والنفسية (راجع القسم الخاص بالعناية الذاتية).
- قم بتعزيز فهمك للصدمة وتأثيراتها لفهم استجابات الآخرين.
- كن على دراية وحساسية للظروف الثقافية (الأعراف والتقاليد). ويتضمن ذلك ما يلي:

– احترام الثقافة والمعتقدات؛

– وأن تكون واسع الأفق؛

– والتحلي بالصرحة بشأن الأشياء التي لا تعرفها وطرح الأسئلة حول ثقافة الشخص ومعتقداته؛

– وبذل قصارى جهدك لفهم ثقافة الناجي/الضحية ودينه وما إلى ذلك؛

– الحفاظ على مسافة مناسبة في المحادثة، عندما يكون ذلك مناسباً ثقافياً؛

– وتجنب التقاء العيون، كدليل على الاحترام، عندما يكون ذلك مناسباً ثقافياً؛

– وتجنب اللمس، عندما يكون ذلك مناسباً ثقافياً؛

– ومراعاة مدى ملاءمة بقاء الأنثى بمفردها مع الجنس الآخر وما إذا كان من الأنسب أن تقدم عاملة انسانية من الإناث المساندة النفسية الأولية لها.

النظر

- حدد ما حدث ويحدث.

- حدد من يحتاج إلى المساعدة ومن له الأولوية (الإصابات الجسدية، العلامات التحذيرية في الصحة النفسية، النساء، الأطفال، كبار السن، ذوي الإعاقة).

إذا لزم الأمر، فقم بإعداد نظام فرز، مع إعطاء الأولوية لمن هم في أمس الحاجة إلى الرعاية، سواء أكانت مساعدة طبية أو نفسية.

في الحالات التي يوجد فيها عدد كبير من الأفراد المتضررين والحالات «الدرجة المتعلقة بالصحة النفسية»، أعط الأولوية لمن تراه أولاً. إذا كان عدد المتضررين يفوق عدد الجهات الأولى المستجيبة بشكل كبير، فتأكد من إعطاء الأولوية للأكثر ضعفاً بدرجة كبيرة أو من لديهم احتياجات أكثر إلحاحاً.

- حدد مخاطر السلامة والأمان. هل الموقع آمن بعد وقوع الحدث الكارثي؟ وهل ستحتاج إلى نقل المتضررين إلى موقع أكثر أمناً؟
- حدد الاحتياجات الأساسية والعملية الفورية للأفراد المتضررين/المجموعة المتضررة. قد يشمل ذلك الدعم الطبي أو المأوى أو الغذاء أو تحديد مكان أفراد الأسرة أو كل ذلك.
- كن على دراية بالمشاعر وردود الفعل تجاه حدث الأزمة (راجع قسم التوعية بالخدمات لمزيد من المعلومات)، بما في ذلك أي «علامات تحذيرية في الصحة النفسية».

راقب ردود الفعل العاطفية، سواء المرئية (ما تراه/تلاحظه أثناء التعامل معهم) والمحتوى (ما تسمعه/ما يقولونه لك). هل هناك انفصال بين كلام أحدهم وتصرفاته؟

ابحث عن العلامات التحذيرية التالية في الصحة النفسية:

- أفراد يقفون بمفردهم منعزلين

- أفراد يبدو أنهم ليس لديهم أي رد فعل/في حالة صدمة، أو يبكون كثيراً/يشعرون بحزن عارم ويبدو أنهم غير قادرين على فعل شيء

- الأفراد الذين يبدو عليهم خوف وقلق شديدان (بما في ذلك حركة العين السريعة، وصعوبة التنفس والارتجاف، وخفقان القلب)

- الأفراد الذين لديهم أفكار انتحارية أو عدوانية

- الأفراد الذين يعانون من التشوش/الارتباك (فاقدون للاتصال بالواقع/لا يعرفون مكانهم أو ما حدث) أو الهلوس السمعية أو البصرية (رؤية صور أو سماع أصوات غير موجودة)

تأكد من أن جميع أولئك الذين تبدو عليهم أي من «العلامات التحذيرية في الصحة النفسية» المذكورة أعلاه لا يغادرون المكان حتى يتلقوا الدعم النفسي الأساسي وتتم إحالتهم إلى دعم إضافي إذا لزم الأمر.

• **عرف نفسك ومهمتك** في أعقاب الأزمات، من الضروري أن تضع في اعتبارك أن الأشخاص قد يشعرون بالاضطراب والخوف وعدم الثقة فيما يتعلق بمن يمكنه تقديم يد العون لهم. يجدر بك أن تتحدث بوضوح عند التعريف بنفسك، مع ذكر اسمك والمنظمة التي تنتمي إليها وهدفها.

• **كن واضحًا وديقًا وعمليًا.** تُعد مهارات التواصل الواعي الجيدة أساسية في تدخل المساندة النفسية الأولية الفعال الواعي بالصدمات. بكلمات أخرى، إنها القدرة على جعل الناجي/الضحية يعرف أنه يحوز على كامل تركيزك وضمان أنه يشعر أنه مسموع وآمن حتى إذا كان ما يقوله صادمًا. ويتضمن التواصل اللفظي وغير اللفظي. حاول أن يكون الحوار دائمًا بسيطًا وواضحًا وعمليًا وتجذب تكرار السؤال.

إن وصمة العار التي تحيط بالصحة النفسية قد تبني حواجز أمام المصابين بالصدمة النفسية، والتي تحول دورها دون وصولهم إلى الدعم الأسري أو المجتمعي أو خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الأخرى التي يحتاجون إليها. احرص على استخدام لغة غير متخصصة/سريرية كخطوة ضرورية لتجنب تشكيل تصورات سلبية عن رعاية الصحة النفسية. باعتبارهم مقدمي خدمات موثوقًا بهم في المجتمع، يمكن لمتطوعي منظمة الخوذ البيضاء أداء دور جوهري في توصيل رسالة الحاجة إلى الوصول إلى دعم الصحة النفسية بطريقة سهلة ومراعية للبيئة الثقافية.

نصائح لطرح الأسئلة خلال إجراءات المساندة النفسية الأولية:

- شرح سبب طرح أسئلة معينة: بادئ ذي بدء، اشرح للناجي سبب طرحك لأسئلة معينة. على سبيل المثال، يمكنك القول "أسألك هذا السؤال لأنني أحاول فهم تجربتك بشكل أفضل".
- أعد صياغة رد الشخص الذي أجريت معه المقابلة على سؤال مفتوح وأعد ذكره لاحقًا. هذا يجعل الشخص الذي تجري معه المقابلة يعرف أنك تنصت إليه ويشجعه على مشاركة المزيد معك ويساعد على تجنب الوقوع في مشكلة نمط سؤال وجواب وسؤال وجواب (المكرر).
- تجنب طرح كثير من الأسئلة وجعل المقابلة تبدو كأنها استجواب.
- تجنب الاستقصاء لغير الضرورة أو التحقيق بعمق في الأمور.
- من الضروري إتاحة مساحة آمنة والإنصات فحسب.

- استخدم "كلمات تحفيزية بسيطة" بهدف:
- إظهار أنك تنصت
- تذكير الشخص بالمرحلة التي وصل إليها والوقت المتبقي
- اجعل الشخص يشعر أنه لا بأس بما يقوم به
- أمثلة على الكلمات التحفيزية البسيطة: "أشعر بمدى صعوبة الأمر عليك. أقدر قوتك وشجاعتك." "أنت تبلي بلاءً حسنًا." "لقد قطعنا شوطًا كبيرًا يتجاوز نصف الحوار." "هل يمكنك المواصلة؟"

لا تفعل	افعل
استخدام عبارات مبتذلة شاع استخدامها وتبسيط المشاكل المعقدة، مثل، "كل شيء يحدث لسبب"، أو "غداً يوم جديد"، أو "الزمن كفيلاً بمداواة كافة الجروح"، وما شابه	قم بإصدار إيماءة بسيطة أو قول "مهمم، حسناً"، لأن ذلك أفضل لإظهار الدعم والتأييد. لا تعارض الشخص إذا اختار استخدام أي من هذه العبارات.
الإسهاب أو الثثرة	امنح نفسك فرصة للتفكير قبل الرد— واجعل ردودك موجزة وفي صلب الموضوع. احرص على تجنب الصمت لفترة طويلة، والذي قد يزيد من خوف أو قلق الشخص.
تصرف على طبيعتك ولكن اسمح لنفسك بالشعور بما قد يشعر به	تصرف على طبيعتك ولكن اسمح لنفسك بالشعور بما قد يشعر به
إسداء النصيحة	استمع جيداً بهدف الفهم وليس إسداء النصيحة أو محاولة حل المشكلة.
التقليد أو التردد	كرر ما تسمع باستخدام كلماتك.
تقديم تشخيص	ركز على المعنى الذي يقصدونه من الموقف/الحدث (لا المعنى الذي تستنتج).

انتبه وأنصت على نحو فعال.

المساندة النفسية الأولية تهتم بالإصنات الفعال أكثر من اهتمامها بإسداء النصائح. فالإصنات بفعالية مع منح الحرية للمتحدث يساعد على تكوين رابط إنساني.

انتبه للغة جسدك.

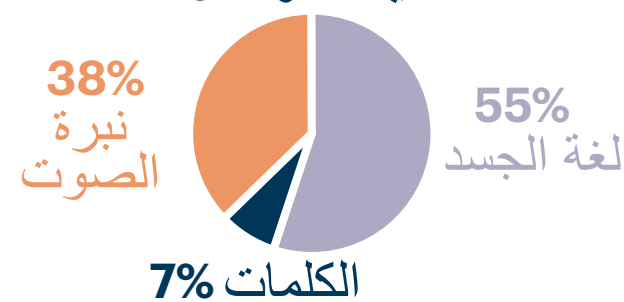
ركز في لغة جسدك. انخرط في الإصنات الفعال عن طريق التواصل البصري وإيماءات اليدين وتعبيرات الوجه. تفاعل بلغة جسد ملائمة. أظهر التعاطف من خلال ردود فعلك. أيد ردود أفعالهم وتأثير التجربة عليهم، مع الحفاظ على هدونك. انتبه لما قد يمثل حساسية ثقافية وتصرف وفقاً لذلك.

الإقرار بمشاعر الأشخاص

دون إصدار أحكام.

إظهار التعاطف عنصر مهم آخر من عناصر تدخل المساندة النفسية الأولية الفعال الواعي بالصدمات. التعاطف لا يعني مشاركة التجارب نفسها مع الناجي من الصدمة؛ ولكن إبلاغه، بطريقة ودودة، أنك سمعته وتفهم ما يفكر فيه وما يشعر به. ومن خلال الفهم والتعاطف، نُقيم مشاعر الفرد ونجعله يشعر أنها طبيعية ونقر بالمشاعر كما هي دون إصدار أحكام، لأنه لا يوجد ما يسمى بمشاعر خاطئة.

كيف نتواصل؟



رؤية عالمهم



قدر كونهم أشخاصاً

عناصر للتعاطف 4

فهم المشاعر



إظهار الفهم



«القدرة على توضيح استيعاب تجربة شخص آخر من وجهة نظر ذلك الشخص.» (الرابطه البريطانية للمشورة والعلاج النفسي، 2001). «الأمر لا يتعلق بما كنت سأشعر به شخصياً لو كنت مكانك، ولكن ما سأشعر به إذا وضعت نفسي مكانك.» وهذا يختلف عن الشفقة وعدم الاكتراث. فالشفقة هي الشعور بالأسى تجاه الشخص، والتي قد تؤدي إلى البكاء أو الشعور بالانزعاج، الأمر الذي لا يُساعد الشخص المتأثر أو الذي يعاني من أمر صعب. أما عدم الاكتراث، مثل تجاهل مشاعره وما يمر به، فيعني عدم الشعور بالشخص مطلقاً.

تهدئة الشخص المكروب.

امتلاك معرفة بمهارات التواصل مع الحاضر التي يمكنك الاستعانة بها عند التعامل مع شخص يعاني من كرب شديد. تُعد مهارات التواصل مع الحاضر البسيطة مفيدة عند تقديم المساندة النفسية الأولية، خاصة عندما يبدو الشخص منفصلاً عن الواقع. كل ما عليك هو مناداة اسمه عدة مرات بصوت هادئ ومنخفض للفت انتباهه للواقع للتواصل معك.

الربط

- مساعدة الشخص على الوصول إلى الدعم.
- الوصول إلى المعلومات — كن واضحًا ودقيقًا.
- مساعدة الشخص على التواصل مع المقربين ومقدمي الدعم الاجتماعي.
- تناول الاحتياجات/المشاكل العملية.
- الوصول إلى الخدمات وغيرها من أنواع المساعدة — الاحتفاظ بخريطة الخدمة في المتناول.

يجب أن يحمل جميع العاملين في مجال المساندة النفسية الأولية خريطة خدمة معهم عند تقديم خدمات دعم المساندة النفسية الأولية. ضمان أن أنظمة الإحالة محددة داخل خريطة خدمة مُحدثة تضم مقدمي الخدمة الرسميين وغير الرسميين. من الضروري أن يكون من المعروف أن هذه الخدمات جاهزة للعمل.

من الضروري بناء علاقات مع مقدمي الخدمات في المنطقة لتكوين فهم أفضل لما يمكنهم تقديمه للمستفيدين المحتملين. في بعض المواقف، قد يكون من الضروري تعريف الشخص المتضرر بمقدم الخدمة بصورة شخصية. وعند تعذر القيام بذلك، فإن إرسال الشخص المتضرر إلى مقدم الخدمة ومنحه بعض الأوراق الموثقة يعطي مصداقية أكبر وقد يزيد من احتمالية قبول مقابلة الشخص المتضرر.

في سياق المساندة النفسية الأولية (PFA) وبعد الأزمات، يصعب في بعض الأحيان استخدام نموذج إحالة رسمي يحتوي على جميع المعلومات اللازمة لإحالة شاملة. وقد يكون من المفيد للمستجيبين الأوائل تبني عملية أكثر اختصارًا لمساعدة الناجين. يمكن التفكير في ذلك على أنه "نظام تذاكر"، حيث يتسلم الناجون الذين يحتاجون إلى إحالة تذكرة من المستجيب الأول تحتوي على معلومات إحالة أساسية وبيانات اتصال المستجيب الأول. يوفر هذا النظام المبسط أيضًا عنصرًا من السرية ولا يستغرق وقتًا طويلًا لإكماله، وهذا مفيد خاصةً عندما يتعين على المستجيبين الأوائل التعامل مع عدد كبير من الأفراد المتضررين.

الموافقة. الموافقة مطلوبة دائمًا قبل الإحالة.

الحصول على الموافقة: احصل دائمًا على موافقة الناجين قبل إحالتهم إلى مقدمي الخدمات. اصطحب نماذج الإحالة معك دائمًا عند التعامل مع الناجين وتقديم الدعم لهم. ومع ذلك، كن على علم أنه قد

تحديد الاحتياجات والمخاوف — إعادة صياغة ما سمعت وتقديم تعليقات بشأنه.

يتضمن هذا أيضًا شعور الشخص بأنه مسموع وأنت تعترف باحتياجاته.

احترس لنبرة صوتك. لا يتعلق الأمر بما تقول، ولكن بكيفية قوله.

تذكر أنه في بعض الأحيان قد تقول الأشياء الصحيحة، ولكنك تُعطي انطباعًا مختلفًا من خلال نبرة صوتك ولغة جسدك. نبرة الصوت ولغة الجسد مهمتان وقد تقدمان انطباعًا بأنك تصدر أو لا تصدر أحكامًا على الشخص.

لفظي

- نبرة صوت هادئة
- تقديم أسئلة وإجابات بسيطة ومفتوحة تشجع من تجري معه المقابلة على الإجابة وإخبارك بقصته
- الكلمات المؤيدة (مثال، "حسنًا، استمر في الحديث" "ممممم")
- تلخيص ما قاله من تجري معه المقابلة وتكراره
- تأمل المحتوى والشعور والمعنى
- عدم التحرك في الجوار
- الحفاظ على التركيز (عدم التشتت)
- الإيماء
- التواصل البصري المناسب ثقافيًا
- محاكاة تعبيرات وجه الشخص الذي تجري معه المقابلة
- محاكاة وضعيه الشخص الذي تجري معه المقابلة
- محاكاة حدة مشاعر الشخص الذي تجري معه المقابلة

غير لفظي

SOLER بما في ذلك نهج لغة الجسد

التواصل البصري

تعبيرات الوجه

المحاكاة

لفظي

نبرة الصوت

كيفية صياغة الأسئلة

تأييد ما يُقال

إعادة صياغة/تكرار ما يُقال

لا يكون هناك دائمًا وقت لاستكمال المستندات والتوثيق، وفي هذه الحالة يمكنك استخدام نظام تذاكر الإحالة الذي ذكرناه سابقًا. أهمية الموافقة: يُعد عدم الحصول على الموافقة قبل الإحالة خرقًا للسرية ويمكن أن يعرض حياة الأشخاص للخطر. يجوز الحصول على الموافقة الشفوية إذا كان الوقت محدودًا.

احترام حق الاختيار: لا يجب عليك أبدًا الضغط على الفرد لإعطاء موافقته، ولا يمكنك أيضًا إجبار شخص على الذهاب إلى مقدم الخدمة الموصى به.

إحالة الأطفال: في حالة الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا، يجب الحصول على موافقة الوالد ولي الأمر أو الوصي. وفي حالة عدم وجود أحد الوالدين أو الوصي، تصرف دائمًا بما يصب في مصلحة الطفل الفضلى.

الحد الأدنى من المعلومات: إذا تمت إحالة الناجين إلى مقدمي الخدمات، فشارك فقط المعلومات الأساسية اللازمة للزيارة الأولى. وهذا يساعد على حماية هوية الفرد المتضرر وتخفيف أي مخاطر أمنية.

5. العناية الذاتية

غالبًا ما يتم التغاضي عن مجال العناية الذاتية التي يحتاجها فريق المساعدة النفسية الأولية (PFA) بعد تقديم الخدمة. وبسبب طبيعة السياق الذي يتعرض له موظفو ومتطوعو الدفاع المدني السوري بشكل منتظم، يتعامل الفريق غالبًا مع أعداد كبيرة من الناس و/أو يُستدعون للاستجابة لكوارث متعددة في فترة زمنية قصيرة. يمكن أن يؤثر التعرض المتكرر للصدمات والضيق بشكل كبير على الأفراد والفرق التي تقدم الخدمة. وهناك مخاطر عالية للإرهاق العاطفي أو إرهاق التراحم والإنهاك البدني. وعندما يحدث ذلك، يصبح المتطوعون والموظفون أكثر عرضة للإصابة بالإرهاق، وفقدان التعاطف، والصدمة النائية، أو غيرها من المشكلات الصحية النفسية المرتبطة بتقديم الرعاية. إن تنمية عادات العناية الذاتية هي طريقة مهمة للوقاية من الإرهاق و/أو التعافي منه.4

5.1 الصدمة المنقولة أو غير المباشرة

الصدمة المنقولة أو غير مباشرة هي تحدٍ وظيفي مهني للأفراد الذين يعملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع ضحايا الصدمات، وذلك بسبب التعرض المستمر لمحتوى الصدمات أثناء عملهم.

يمكن أن يحدث التعرض للصدمات المرتبطة بالعمل من خلال تجارب مثل: الاستماع إلى تفاصيل متعلقة بالصدمات التي عاشها الآخرون. قراءة التقارير أو المستندات والوثائق التي تحتوي على تفاصيل لأحداث صادمة. مراجعة صور أو مقاطع فيديو لأحداث صادمة.

مقدم خدمة المساندة النفسية الأولية الواعي للصدمة ليس فقط مجهزاً بمعرفة تقديم (PFA) للآخرين، بل يمتلك أيضاً مهارات العناية الذاتية، بالإضافة إلى الوعي بهياكل/خدمات الدعم المتاحة. إن ربط فرق المساندة النفسية الأولية بأنظمة دعم مقصودة، كجزء من مرحلة "الاستعداد (PREPARE)" في المساندة النفسية الأولية، يؤدي إلى بناء مستجيبين مرنين وفاعلين، وهو أمر ضروري لتدخل ناجح.

يمكن أن يأخذ هذا الدعم والإشراف أشكالاً مختلفة، مثل:

- جلسات إحاطة وإشراف منتظمة وممنهجة للفرق.
- دعم الزملاء عند الإمكان.
- الإحالة إلى الهياكل الفردية والتطوعية القائمة التي تقدم الدعم النفسي الاجتماعي.

يخلق هذا ثقافة تنظيمية للعناية الذاتية/الترحم الذاتي ويعمل أيضاً كإجراء وقائي ومناعي للتعامل السليم مع الصدمة المنتقلة. إن مشاركة التجارب واستراتيجيات التأقلم تقلل من العزلة وتعزز التضامن والترابط والدعم. وهذا بدوره يعزز جودة الخدمات ويزيد من القدرة على تقديم الخدمات بفاعلية وتعافي.

إستراتيجيات الوقاية

اهتم "بصحتك" البدنية	
انتقل من "العمل" إلى المنزل والعكس بشكل مستمر لإنشاء رابط مهم ومكان آمن خارج مكان العمل	
"استثمر في العناية الذاتية - من خلال تطبيق ممارسات عناية ذاتية يومية تتضمن الاهتمام بالنوم والتغذية"	
دوّن تجاربك الخاصة بالتعرض للصدمة	
شكّل مجموعات دعم مع الأصدقاء أو الأسرة أو الشبكات التي لها تجارب عمل مماثلة لتجاربك	
قم باستخلاص المعلومات واحصل على دعم من مشرفيك لمناقشة تجاربك والتفكير فيها	

للحصول على نصائح لممارسة العناية الذاتية راجع الملحق 2

البشر كائنات متعاطفة بطبيعتها، لذلك سيؤثر التعامل مع تفاصيل الصدمات علينا حتماً. في بعض الأحيان يكون التأثير مباشراً، وقد تقرأ أو ترى شيئاً يؤثر عليك في تلك اللحظة. ومع ذلك، في أغلب الأحيان، لا تشعر بتأثير فوري، ويمكن أن يكون للتعرض المستمر للمعلومات المؤلمة تأثير كبير بمرور الوقت.

قد تكون الطرق التي يتعامل بها الأشخاص المختلفون مع الصدمة غير المباشرة سلبية أو محايدة أو إيجابية. وقد تتغير هذه الطرق بمرور الوقت وتختلف من شخص لآخر، خاصة عند التعرض لفترة طويلة.

سمات الصدمة غير المباشرة:

- **التجنب:** محاولة تجنب المواقف أو الأحاديث أو الأشخاص الذين يذكرونك بالصدمة.
- **فقدان المعنى في العمل:** الشعور بأن عملك أقل أهمية أو إرضاء مما كان عليه في السابق.
- **نظرة سلبية للعالم أو لنفسك أو لعلاقاتك:** تطوير نظرة أكثر تشاؤماً أو قتامة تجاه نفسك، والعالم، وعلاقاتك مع الآخرين.
- **التطرف في المشاعر:** يمكن أن تتجه مشاعرك نحو التطرف، حيث تصبح أكثر تشكيكاً أو خوفاً، أو على العكس، أكثر امتناناً لما لديك، وقد يحدث كلا الأمرين معاً.
- **الاستمرار في التفكير بالصدمة:** البقاء مشغولاً بالأفكار المتعلقة بالصدمة التي تعرضت لها.

قد يكون تأثير الصدمة غير المباشرة أكبر على المتطوعين وأفراد طاقم العمل الذين لم يتلقوا تدريباً في المساندة النفسية الأولية أو جوانب أخرى من الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. لذلك، هناك حاجة ماسة إلى حصول جميع المتطوعين وأفراد طاقم العمل الذي يعملون في الميدان على تدريب على المساندة النفسية الأولية الواعية بالصدمة.

من المهم الاعتراف بأن المتطوعين والموظفين أنفسهم قد يكونون ناجين أيضاً أو أنهم ربما مروا بتجارب صادمة مشابهة لتلك التي يقدمون الدعم لها. لذلك، من الضروري أن نكون على دراية بتأثير هذه الصدمات على المستجيبين الأوائل وأن يكونوا قادرين على التعرف على استجاباتهم الخاصة للصدمة (الجسمية والنفسية والمشاعر والاجتماعية). من الضروري أن يكونوا على علم بالدعم المتاح لهم.

6. المواد المرجعية/قراءات إضافية

(C. Wilson et al, "Trauma-Informed Care," Encyclopaedia of Social Work (2013

IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings ((2007

(IFRC, A Guide to Psychological First Aid (2018), يوفر مركز الدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) مجموعة كبيرة من الإرشادات والأدوات المفيدة المتاحة للتنزيل من https://pscentre.org/resources/?srch=&resource_type=guides_tools&resource_language%5B0%5D=english&filter_sort=mostrelevant

Headington Institute, Understanding and Addressing Vicarious Trauma

UNHCR Operational guidance on MHPSS

(WHO, Psychological First Aid: Guide for Field Workers (2011

الملحق 1: أدوات تدبير المشاعر/الذات

التواصل مع الحاضر عن طريق الحواس الخمس: التواصل مع الحاضر هو مهارة تهدئة ذاتية تساعدك على البقاء في العالم الحاضر وتساعدك على إعادة توجيه ذاتك إلى الوقت الراهن والواقع.

يمكنك استخدام أساليب التواصل مع الحاضر عند الشعور بالضيق أو سيطرة المشاعر أو القلق عليك، وذلك لخلق مساحة تهدئة تساعدك على الاسترخاء واستعادة صفاء الذهن؛ فأنت لا تحتاج إلى أي مادة للقيام بهذا، فقط حواسك الخمس. خذ وضعية مريحة وابدأ بالتركيز على نفسك — شهيق وزفير. بينما تُركز على عملية التنفس من خلال حواسك الخمس، حدد ما يلي:

5	أشياء يمكنك رؤيتها	
4	أشياء يمكنك سماعها	
3	أشياء يمكنك لمسها	
2	شيئين يمكنك شمهما	
1	شيئاً واحداً يمكنك تذوقه	

الملحق 2:

إرشادات قد تساعدك في العناية بنفسك:

العناية الذاتية هي أولوية بالنسبة للعاملين في مجال (PFA) حيث تساعدكم على الحفاظ على صحتهم النفسية والجسدية، وبالتالي تقديم الدعم الفعال للناجين. فيما يلي بعض الإرشادات التي تساعد في العناية الذاتية:

1. **اكتشف ما الذي يساعدك على الشعور بحال أفضل:** تختلف العناية الذاتية من شخص لآخر. قد يحتاج شخص ما إلى المزيد من الوقت بمفرده، بينما قد يفضل شخص آخر قضاء المزيد من الوقت مع الأصدقاء. أعد اكتشاف شغفك وإحساسك بالهدف من خلال معرفة ما يجعلك تشعر بالرضا عن نفسك.
2. **خصصها في جدول أعمالك:** خصص وقتاً محدداً في جدول مواعيدك للعناية الذاتية. اكتب ذلك بوضوح حتى تلتزم به.
3. **العناية الذاتية في أي وقت:** إذا لم يكن لديك فترات طويلة من الوقت، فلا يزال بإمكانك إدراج لحظات صغيرة من الاسترخاء. لا تنتظر حتى يتوفر لديك وقت فراغ في جدولك لإضافة العناية الذاتية إلى حياتك (قد تنتظر إلى الأبد!). حتى أخذ خمس دقائق لإغلاق عينيك وأخذ بعض الأنفاس العميقة المريحة، أو بضع دقائق للاستماع إلى ما تحب، يمكن أن يساعد في تقليل مستوى التوتر لديك.
4. **اعتن بصحتك البدنية:** يشمل ذلك الحصول على قسط كافٍ من الراحة، وتناول الأطعمة المغذية الصحية، وممارسة الرياضة. تناول المزيد من الخضروات والفواكه؛ وقلل من الإفراط في تناول القهوة أو المنبهات أو الأطعمة عالية الدهون والسكريات. يطلق التمرين هرمون الأندورفين الذي يمنحك شعوراً بالعافية. حتى المشي لمدة 10 دقائق (وحدك أو مع الأصدقاء أو مع أطفالك) يمكن أن يحدث فرقاً كبيراً.
5. **معرفة متى تقول لا:** صحتك وعافيتك تأتيان في المقام الأول. إذا كنت تواجه صعوبة في قول لا، فطور مهارة تحديد الحدود الشخصية والاجتماعية والمهنية مع الآخرين.

أسلوب التنفس لتهدئة النفس عند الشعور بالضيق

خلال اللحظات القليلة التالية، ركز على تهدئة ذهنك عن طريق التركيز على التنفس. اسمح لعملية التنفس بمساعدتك على التركيز والاسترخاء. أدخل الهواء.. وأخرجه.

...شهيق... زفير
...شهيق... زفير

استمر في التنفس ببطء وهدوء واسمح للتوتر بالخروج من جسدك.

حرر مناطق التوتر وأرخ عضلاتك واشعر بمزيد من الراحة مع كل عملية تنفس.

استمر في السماح لعملية التنفس بمساعدتك على الاسترخاء.

...شهيق...2...3...4
...كتم النفس...2...3
...زفير...2...3...4...5

مرة أخرى

...شهيق...2...3...4
...كتم النفس...2...3
...زفير...2...3...4...5

...واصل التنفس ببطء وهدوء وأريحية

اجعل معدل تنفسك يصبح أبطأ بالتدرج بينما يسترخي جسدك.

6. راقب نفسك بانتظام: اطرح على نفسك الأسئلة الهامة التالية: "هل أعمل كثيرًا؟" "هل أشعر بالإرهاق؟" "ما الذي أحتاج إلى تقليده، وماذا أريد أن أضيفه؟" انتبه إلى علامات التحذير المذكورة سابقًا.

7. احظ نفسك بأشخاص رائعين: تأكد من أن الأشخاص في حياتك داعمون ومتفهمون ويعرفون كيف يستمتعون بالحياة.

8. ركز على جودة العناية الذاتية: ركز على جودة أنشطة العناية الذاتية، خاصةً عندما يكون الوقت المتاح لك قليل. ركز على الأنشطة المريحة مثل الصلاة والتنفس العميق المريح والاستماع إلى ما تحب والمذكرات وتمارين الحضور الذهني ويمكن أن يشمل ذلك أيضًا أخذ إجازة، والذهاب إلى رحلة أو طلب المشورة، و/أو الاستفادة من مجموعات دعم الأقران.

9. العناية الذاتية ليست أنانية بل أولوية: من أجل عيش حياة صحية وعاقية وأكثر إنجازاً، فإن العناية الذاتية ضرورية. وبالتفكير بها، يصبح القيام بها أمرًا طبيعيًا وسهلاً للغاية وجزءاً أساسياً في روتين حياتك.

مقتبس من المصادر التالية:

<http://psychcentral.com/lib/how-clinicians-practice-self-care-9-tips-for-readers>
<http://ct.counseling.org/2011/01/taking-care-of-yourself-as-a-counselor>
<http://www.helpguide.org/articles/stress/preventing-burnout.htm>




الحواشي الختامية

- 1 شبكة حماية مجتمعات الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. [Disclosing and identifying international protection needs in the Middle East and North Africa, Training Module 3: trauma-informed, victim-centered approaches](#). أبريل 2023
- 2 Easton-Calabria, E. Trauma-Informed Anticipatory Action: Considerations for Refugees and Other Displaced Populations. سبتمبر 2022.
- 3 الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC). دليل الإسعافات الأولية النفسية. 2018.
- 4 Plan International. Self-care manual for humanitarian and development workers. يناير 2020.



International Coalition of
SITES of CONSCIENCE

www.sitesofconscience.org

 [Facebook.com/SitesofConscience](https://www.facebook.com/SitesofConscience)
 [@SitesOfConscience](https://twitter.com/SitesOfConscience)
 [SitesofConscience](https://www.instagram.com/SitesofConscience)



GIJTR

Global Initiative for Justice
Truth & Reconciliation

www.gijtr.org

 [@GIJTR](https://twitter.com/GIJTR)
 [@GIJTR](https://www.instagram.com/GIJTR)



CSVR

Centre for the Study of
Violence and Reconciliation

www.csvr.org.za

 [Facebook.com/TheCSVr](https://www.facebook.com/TheCSVr)
 [@_CSVr](https://twitter.com/_CSVr)
 [@thecsvr](https://www.instagram.com/thecsvr)



THE WHITE HELMETS

www.whitehelmets.org

 [Facebook.com/SyriaCivilDef](https://www.facebook.com/SyriaCivilDef)
 [@SyriaCivilDef](https://twitter.com/SyriaCivilDef)
 [@the_whitehelmets](https://www.instagram.com/the_whitehelmets)