

## ورقة الاسترشاد بشأن معالجة آثار الصدمة

## الوحدة 7.2



UNHCR

المفوضية السامية للأمم المتحدة  
لشؤون اللاجئين





**IDM**  
الوحدة 7

جدول المحتويات التفاعلي.  
انقر على الفصول للتنقل

## محتويات

- 3 ..... ماذا يمكنك أن تفعل للتكيف؟
- 3 ..... كيفية معالجة الصدمة المنتقلة عن الآخرين؟
- 4 ..... كيفية تحسين القدرة على التكيف؟
- 4 ..... ماذا يمكن أن تفعله المنظمات؟
- 5 ..... ماذا يمكن أن يفعله المدراء؟
- 6 ..... مصادر إضافية .....

## قائمة الرموز المستخدمة في الوحدة

- اهداف التعليم 
- نشاط فكري 
- قراءة تكميلية 
- تقييم ذاتي 

## ماذا يمكنك أن تفعل للتكيف؟

استراتيجيات التكيف الجيدة هي الأنشطة أو المفاهيم التي تُساعدك على الاعتناء بنفسك، وخصوصًا تلك التي تساعدك على الراحة واللعب والتهرب من الروتين. وقد تشمل هذه الاستراتيجيات، من بين أمور أخرى، ما يلي:

- ← **التهرب من الروتين:** ابتعد عن كل ما يُقلقك، بدنيًا أو عقليًا (اقرأ الكتب أو شاهد الأفلام، خُد يومًا أو أسبوعًا إجازة، العب ألعاب الفيديو، استمتع بزيارة متحف أو حضور حفلة موسيقية، أو بالذهاب إلى شاطئ أو متنزه، أو بمقابلة الأصدقاء والحديث معهم عن أمور أخرى غير العمل)؛
- ← **الراحة:** لا تَضَعْ هدفًا أو جدولًا زمنيًا، أو افعل الأشياء التي تُساعدك على الاسترخاء (استلقِ على العُشب مراقبًا السُحب، احتسِ فنجانًا من الشاي/القهوة، خُد غفوة، احصل على جلسة تدليك، افعل ما يُساعدك على الاسترخاء والراحة)؛
- ← **اللعب:** شارك في الأنشطة التي تجعلك تضحك أو ترفع من معنوياتك (استمتع بمشاركة حكايات مضحكة مع صديق، العب مع طفل، كن مبدعًا، مارس الرياضة والأنشطة البدنية).

## كيفية معالجة الصدمة المُنتقلة عن الآخرين؟

ثمة ثلاثة موضوعات ذات أهمية خاصة يجب أن تضعها في اعتبارك عند التفكير في خطة عمل طويلة الأجل، لمساعدتك على معالجة الصدمة المُنتقلة عن الآخرين: الوعي والتوازن والاتصال.

- ← **الوعي** يمكن أن يساعدك على معالجة الصدمة المُنتقلة عن الآخرين عن طريق التعرف على ردود أفعالك وفهمها وممارسة الوعي بحد ذاته. قد يُساعدك الوعي بما تفعله أثناء فعلك إياه، مع تركيز عقلك وجسدك عمدًا على المهمة نفسها، على الوقاية من الصدمة المُنتقلة عن الآخرين وإدارتها.
- ← **التوازن** بين احتياجاتك الشخصية ومتطلبات عملك أمر مهمٌ للغاية، ويمكن تحقيقه عن طريق أخذ فترات راحة يومية وأسبوعية وشهرية وسنوية. ومن المهم أيضًا تحقيق التوازن بين العمل المُضني جدًّا والعمل الأقل صعوبةً لتحقيق الاستدامة في العمل.
- ← **الاتصال** - الحفاظ على علاقات مُعززة وتواصل هادف مع الأسرة والأصدقاء والزملاء - يُعد أحد أفضل الأمور التي تُساعد على معالجة الصدمة المُنتقلة عن الآخرين. يتمثل جزء أساسي من الاتِّصال الروحي في إيجاد السبيل الخاص للصلة بمشاعر الخشية والفرح والدهشة والغاية والمعنى والأمل وإعادة النظر فيها بانتظام وعلى نحوٍ متكرر.

## ماذا يمكن أن تفعله المنظمات؟

يمكن أن تشمل الإجراءات على المستوى التنظيمي:

- ← ضمان الإشراف المنتظم على جميع الموظفين، ومنهم المترجمون الشفويون، على أيدي طبيب نفسي محترف مُلمّ بالظروف التي يتعرّضون لها
- ← تشجيع الصلات والروح المعنوية والعلاقات من خلال العمل في فرق وتطوير شبكات دعم وتوجيه الأقران
- ← ضمان القدرة الداخلية أو توافر القدرة الخارجية بغية الاستجابة للحوادث الخطيرة
- ← تشجيع الاتصال بين الموظفين ومساهماتهم من خلال إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في اتخاذ القرار من جانب الموظفين والتعقيبات على الموظفين على جميع مستويات التسلسل الهرمي التنظيمي؛ وتوفير الشفافية في اتخاذ القرار والسياسات والموارد والمهام
- ← وضع استراتيجيات نفسية تربوية لزيادة المعرفة بمختلف أنواع مشاكل الصحة العقلية والحد من وِصَم من يعانونها؛ ويمكن أن يشمل ذلك إعداد برامج تعليمية على الإنترنت وتوفير معلومات منتظمة على الإنترنت مع إمكانية التقييم الذاتي

## كيفية تحسين القدرة على التكيف؟

بناء القدرة على التكيف هو عملية مستمرة تتطلب الوقت والجهد؛ وتتضمن سلوكيات وأفكار وأعمال يمكن تعلّمها وتطويرها داخل أي شخص. بناء القدرة على التكيف تجعل الشخص أقل عرضة للضغوط وأكثر استعداداً لمواجهة تحديات المستقبل.

يمكن تطوير القدرة على التكيف من خلال:

- طلب الدعم الاجتماعي وتكوين ارتباطات، والحديث عن تجربة الرصد مع مشرف أو زميل (زملاء) أو شخص آخر موثوق به، والحفاظ على تواصل مع أسرتك وأصدقائك وزملائك
- تعزيز نظرة إيجابية للنفس والتركيز على نقاط قوتك وقدراتك الخاصة
- البحث عن فرص للتعلم والنمو الشخصي واكتشاف الذات
- تعلّم تقبّل أن التغيير جزء من الحياة
- الانتباه إلى الرعاية الذاتية: أخذ الوقت لتناول الطعام والراحة والاسترخاء، وممارسة بعض التمارين البدنية
- التعلم من الأمور التي ساعدتك على التكيف في الماضي والأمر التي يمكن أن تُساعدك على البقاء قويًا
- رؤية التحديات بوصفها فرصًا للنمو
- الحفاظ على ساعات عمل معقولة
- الفصل بين الحياة الخاصة والعمل وتحقيق التوازن بينهما
- التعرف على سُبُل تعزيز الشعور بالمعنى والأمل - تذكير نفسك بأهمية عملك
- تحديد عوامل الخطر التي تُعرّض لها وكيفية مواجهتها
- تعلم التفكير في قيمة ما أبلّيت فيه بلاءً حسنًا، وما لم تُبلِّ فيه بلاءً حسنًا وتقبُّله، وحدود قدراتك في ظل الظروف

3. البحث عن سبل لمساعدة الموظفين على إبقاء التحديات الراهنة قيد النظر، خصوصاً في أوقات تزايد الضغوط أو الأزمات
- (a) تذكير الموظفين بالصورة الكبرى لمهمة المنظمة وأهدافها، وكيف تتسقى هذه المهمة مع تلك الصورة الكبرى
- (b) تذكير الموظفين بالقيمة التي تضعها المنظمة فيهم بوصفهم قوتها العاملة وأهم مواردها - الموظفون
- (c) تشجيع الموظفين على العمل بطرق مستدامة. إذا لم يبد ذلك ممكناً على المدى القصير، فشجّعهم على أخذ وقت إضافي بعد انتهاء مرحلة التأثير الفوري للراحة واستعادة التوازن
4. التعبير عن الاهتمام بالرفاهة العامة لموظفيك، وليس جودة العمل الذي يؤديه فحسب
5. التأكد من سماع اقتراحات الموظفين وملاحظاتهم عن وظائفهم والمنظمة وتقديرها - حتى إن كنت على يقين تاماً بأنها لن تُحدث تغييراً ملموساً في المستقبل القريب
6. لا تقل أو تفعل أموراً من شأنها وصم الموظفين الذين يعانون الصدمة المُنتقلة عن الآخرين أو غيرها من المشاكل المتصلة بالإجهاد أو الصدمة النفسية
7. اسعَ جاهداً أن تظل إيجابياً، مع الثناء والاعتراف بالجهد والنتائج، كلما أمكن ذلك

## ماذا يمكن أن يفعله المدراء؟

يمكن للمدراء اتخاذ خطوات عديدة للمساعدة على التقليل من أثر الصدمة المُنتقلة عن الآخرين على الموظفين الذين يشرفون عليهم، بما في ذلك بوصفهم مثالاً يُحتذى به في الحفاظ على التوازن والرعاية الذاتية.

1. فهِم الأثر النفسي والروحي للعمل في المجال الإنساني
- (a) التنبُّه إلى كيفية تأثر الموظفين بالتعرض التراكمي للمواقف المُجهدة والصادمة
- (b) التحقق المنتظم مع الموظفين بشأن مدى تكيفهم - لا تنتظر منهم التواصل معك للإبلاغ عن مشكلة
- (c) دعم الموظفين في الحصول على المشورة أو التدريب في الوقت المحدد، وإذا لزم الأمر
2. تقديم القدوة الحسنة في طريقة رعايتك لنفسك
- (a) العمل بوتيرة مستدامة ومعقولة عبر الزمن، وتشجيع الموظفين الذين تشرفون عليهم على أن يحذوا حذوكم
- (b) تقدير الأوقات والأشخاص خارج العمل حق تقديرهم (مثل الوقت الذي تقضيه مع أسرته)
- (c) أخذ فترات إجازة مخصصة
- (d) الإقرار بأن العمل في المجال الإنساني يمكن أن يُشكّل تحدياً، وأن تحقيق التوازن بين العمل والحياة الصحية يتطلب الممارسة والعزم

- ✓ مفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وجامعة وبستر، الرفاهة والصحة العقلية للموظفين في مفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنيف، 2016.
- ✓ منظمة الصحة العالمية ومؤسسة معالجة صدمات الحروب، الإسعافات الأولية النفسية: دليل توجيهي للعاملين الميدانيين، منظمة الصحة العالمية، جنيف، 2011.
- ✓ منظمة الصحة العالمية، الإدارة السريرية للحالات العقلية والعصبية وحالات إدمان المخدرات في حالات الطوارئ الإنسانية: برنامج عمل بشأن سد الثغرات في مجال الصحة النفسية "دليل التدخل الإنساني" (mhGAP-HIG)، منظمة الصحة العالمية، جنيف، 2015.
- ✓ منظمة الصحة العالمية وجامعة كولومبيا، العلاج الجماعي للاكتئاب بين الأفراد، منظمة الصحة العالمية، جنيف، 2016.
- ✓ منظمة الصحة العالمية، يوم الصحة العالمي: الاكتئاب - حدث ولا حرج. مجموعة أدوات حملة العلاج، جنيف، 2017.

## مصادر إضافية

- ✓ بارنا ماريا وجولاي غابور، من التعذيب إلى الاحتجاز: حصول الناجين من التعذيب وطالبي اللجوء المصابين بصدمات نفسية على الحقوق والرعاية أثناء الاحتجاز، مؤسسة كورديليا، بودابست، 2016.
- ✓ الشبكة الأوروبية للإجهاد الناجم عن الصدمة النفسية (TENTS)، المبادئ التوجيهية للرعاية النفسية الاجتماعية في أعقاب الكوارث والحوادث الجسيمة، جامعة كارديف، كارديف - ويلز، 2008.
- ✓ ليلا هاردي وأدريان كرو "العلاج النفسي والرعاية النفسية الاجتماعية للاجئين الناجين من التعذيب في المجر: رحلة بلا نهاية"، التعذيب، المجلد 21، رقم 2، 2011، ص 84-97.
- ✓ ليلا هاردي رعاية مقدمي الرعاية: التجارب المجرية مع مقدمي الرعاية للاجئين، مؤسسة كورديليا لإعادة تأهيل ضحايا التعذيب، بودابست، 2006.
- ✓ ليلا هاردي "رعاية مقدمي الرعاية: استراتيجيات الرعاية الذاتية والطرق الأخرى للعمل والرعاية والتعامل مع الحالات"، التعذيب، المجلد 17، رقم 2، 2007، ص 175-177.
- ✓ المجلس الدولي لإعادة تأهيل ضحايا التعذيب، التقرير السنوي للمجلس الدولي لإعادة تأهيل ضحايا التعذيب، 2015، المجلس الدولي لإعادة تأهيل ضحايا التعذيب، كوبنهاغن، 2016.
- ✓ مجموعة كونتيرا، المبادئ الأساسية لرعاية الموظفين: ممارسات تعزيز القدرة على التكيف في المنظمات الإنسانية والإنمائية الدولية، مجموعة كونتيرا، واشنطن العاصمة، 2017.
- ✓ مفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، برنامج التعلّم لتعزيز قدرة الموظفين الجدد على التكيف والصدمة المنتقلة عن الآخرين، تعلّم وتواصل.



**IDM**  
الوحدة 7



**UNHCR**

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

وقد تم تطوير برنامج التوعية هذا ضمن مشروع « البرنامج العالمي للمساعدة التقنية وبناء القدرات لمنع احتجاز الأطفال، وحماية الأطفال وغيرهم من طالبي اللجوء في أماكن الاحتجاز » الممول من الاتحاد الأوروبي.

إن الآراء المعرب عنها هنا لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تعبر عن الرأي الرسمي للاتحاد الأوروبي.