

دليل مجموعات الدعم في حالة الطوارئ الصحية

مصر - مارس ٢٠٢٣



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

EpiC
Meeting Targets and
Maintaining Epidemic Control

دليل مجموعات الدعم في حالة الطوارئ الصحية

مصر
مارس ٢٠٢٣

تم إعداد هذا الدليل من قبل مشروع

Meeting Targets and Maintaining Epidemic Control – EpiC

المؤلف

روبين دايتون - مستشار فني - FHI 360

مراجعة فنية

نهاد سنان - استشاري علاج نفسي

FHI 360 / مصر

شريف القمحاوي - مسئول برامج

كارلا خوري - مسئول فني

غادة عز الدين - مسئول فني

هدى حسن - مسئول برامج

ماجد اسكاروس - مسئول فني

شريف سليمان - مدير المشروع

جدول المحتويات

١	المصطلحات
٢	شكر وتقدير
٣	تعريف مجموعة الدعم
٣	الهدف من مجموعات الدعم
٤	مجموعات الدعم كجزء من تدخلات الصحة النفسية
٥	مبادئ مجموعات الدعم
٦	فوائد مجموعات الدعم
٦	التحضير لمجموعات الدعم
٨	المشاركون في مجموعة الدعم
٩	فريق العمل في مجموعات الدعم
	اللجنة الفنية لمشروع دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد-١٩
٩	(المرحلة الثانية) (SEEC-II)
	المنسق المعني بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في
٩	الجمعيات الأهلية
٩	فريق التيسير
١٠	الميسرون
١٢	مهارات المساعدة/التيسير الأساسية
١٢	مقدمة في التواصل
١٤	الحفاظ على السرية في مجموعات الدعم
١٤	تفهم المشاعر خلال مجموعات الدعم
١٥	تشجيع الحاضرين على الانفتاح في مجموعات الدعم
١٥	التأكيد على صحة وصدق مشاعر المشاركين
١٦	ضع جانبا قيمك الشخصية أثناء مجموعات الدعم
١٦	تقديم النصائح أثناء مجموعات الدعم
١٧	الاهتمام بالرعاية الذاتية في مجموعات الدعم
١٨	كيفية إدارة مجموعة الدعم
١٨	الحفاظ على الوقت دون اختصار المناقشة الجماعية القيمة

- ١٩..... التعامل مع المشاركين الذين يهيمنون على الجلسات
- ٢٠..... التعامل مع الأشخاص الذين يعانون من الضغوط النفسية
- ٢٠..... معالجة مشاعر اليأس
- ٢١..... تشجيع المناقشة في مجموعة غير متفاعلة
- إدارة مناقشات المجموعة التي تخرج عن الموضوع أو تقترح حلولاً
- ٢٢..... غير مفيدة
- ٢٢..... منع المشاركين من الإفصاح عن معلومات أكثر من اللازم
- إذا انسحب أحد المشاركين أو حضر متأخراً أو بشكل غير منتظم
- أو ما إلى ذلك
- ٢٣..... إذا كان أحد المشاركين يتعرض لعنف مستمر
- ٢٤..... **تشغيل مجموعات الدعم**
- ٢٥..... وضع القواعد الأساسية للجلسات
- ٢٦..... مناقشة سرية المعلومات
- ٢٧..... تحديد التوقعات من مجموعة الدعم
- ٢٧..... **المتابعة والتقييم**
- ٣٠..... **الوثائق الداعمة**
- ٣١..... الوثيقة الداعمة (أ): التعامل مع خطر الرغبة في الانتحار
- الوثيقة الداعمة (ب): معلومات للإرشاد والتخفيف من القلق
- بشأن كوفيد - ١٩
- ٣٥..... الوثيقة الداعمة (ج): دعم الخط الأول
- ٣٦..... الوثيقة الداعمة (د): أدوات المتابعة
- ٣٧..... **الملاحق**
- ٤٤..... الملحق (أ): تحسين طرق تقييم العوامل العلاجية الشائعة (ENACT)
- ٤٥..... الملحق (ب): تقييم كفاءات المجموعة (GroupACT)
- ٤٩..... الملحق (ج): الضغوط النفسية الناجمة عن كوفيد - ١٩
- ٥٦..... الملحق (د): التعامل مع الضغط النفسي
- ٥٩..... تحدث عن الضغط النفسي وكيف يؤثر على الجسم
- ٥٩..... نشاط التنفس
- ٦٠..... تعليم كيفية التعامل مع الضغط النفسي
- ٦١.....

٦٢	الملحق (هـ): موضوعات للمناقشة خلال مجموعات الدعم
٦٣	التعامل مع الغضب
٦٤	الخزي والشعور بالذنب
٦٥	الحسرة أو فقدان
٦٧	تقبل الذات
	التعامل مع التغيرات طويلة الأجل الناجمة عن كوفيد-١٩
٦٨	(الإعاقة/ التغيرات في هيكل الأسرة / التحديات الاقتصادية)
	الإدراك والاستفادة من القدرة على الصمود استعدادا لمواجهة
٦٨	الجائحة القادمة
٦٩	الوصم والتمييز المتعلقان بالصحة النفسية
٦٩	الوصم والتمييز المصاحبان لجائحة كوفيد-١٩
	الملحق (و): موضوعات مقترحة لمجموعات دعم العاملين في مجال الرعاية
٧١	الصحية
٧١	تعريف الإنهاك الوظيفي
٧٢	كيفية التصرف في بيئة عمل ذات ضغط نفسي مرتفع
	تحديد التغيرات المفيدة في المنشأة (التي ينقلها فريق
٧٤	SEEC-II إلى المنشأة)
٧٦	الملحق (ز): مخاوف العاملين في مجال الرعاية الصحية

المصطلحات

مرض فيروس كورونا ٢٠١٩ (كوفيد-١٩)	COVID-19
تعزيز تقييم العوامل العلاجية الشائعة	ENACT
ضمان الجودة في الدعم النفسي	EQUIP
أداة تقييم كفاءات تيسير المجموعات	GroupACT
فيروس نقص المناعة البشري	HIV
اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات	IASC
فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية	MERS-CoV
الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي	MHPSS
منظمة غير حكومية	NGO
دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد-١٩ (المرحلة الثانية)	SEEC-II

شكر وتقدير

يستند دليل مجموعة الدعم هذا إلى « دليل مجموعات الدعم للمتعايشين مع فيروس نقص المناعة البشري» والذي تولى وضعه وتنفيذه FHI 360 وشركاؤها المعنيون من الجمعيات الأهلية في مصر. ويتضمن الدليل مقتبسا من دليل « إدارة المشكلات»^١ بالإضافة إلى برنامج « ضمان الجودة في الدعم النفسي (EQUIP)»^٢.

يتقدم المؤلف والمراجعون بالشكر للشركاء التاليين في مصر لتقديمهم مدخلات قيمة أثناء إعداد هذا الدليل:

- مؤسسة آفاق للتدريب والتطوير
- كاريتاس مصر
- برنامج الحرية
- مؤسسة جذور للتنمية

^١ <https://www.who.int/publications/i/item/9789240008106>

^٢ <https://equipcompetency.org/en-gb>

تعريف مجموعة الدعم

مجموعة الدعم تشمل مجموعة من الأفراد الذين تربطهم مشاكل مشتركة ويعملون معا للتعامل مع ضغوط الحياة. وتعد مجموعات الدعم طريقة مناسبة لتقديم الدعم النفسي والعاطفي والتعليمي للأشخاص المتضررين من جائحة فيروس كورونا أو غيرها من حالات الطوارئ الصحية. وبينما يشير هذا الدليل إلى كوفيد-١٩ طوال الوقت، يمكن تطبيق محتوياته بسهولة مع الأوبئة الأخرى، بما في ذلك جدري القروذ ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS-CoV).

تم تصميم إرشادات مجموعة الدعم هذه لمساندة البالغين (١٨ عاما فأكثر) الذين أصيبوا بمرض كوفيد-١٩ ومقدمي الرعاية لهم وعائلاتهم. ومن المناسب للفرد أن ينضم إلى مجموعة دعم بعد أن يصبح غير معدي.

«يجب أن تكون الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي مكونا أساسيا في أي استجابة للصحة العامة [لجائحة كوفيد-١٩]. وسيكون كيفية التعامل مع اعتبارات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أمرا أساسيا لوقف انتقال العدوى ومنع أخطار التداعيات طويلة الأجل على رفاهية السكان وقدرتهم على مواجهة الشدائد.»

مذكرة إحاطة مؤقتة من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) عن التعامل مع جوانب الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الخاصة بتفشي كوفيد-١٩

الهدف من مجموعات الدعم

الهدف من مجموعات الدعم هو مساعدة الأفراد المتضررين من كوفيد-١٩ على فهم ما يمرون به والتعامل معه بطريقة إيجابية من خلال تقديم دعم نفسي وعاطفي ومعلوماتي ومادي منظم. ويجب تحقيق ذلك من خلال:

- توفير دعم الأقران/الدعم الاجتماعي هو فرصة للقاء الأفراد الآخرين المتضررين من كوفيد - ١٩ وتبادل الخبرات في بيئة داعمة
- تقديم الدعم العاطفي المناسب ثقافيا ولغويا في مكان آمن
- توفير المنصة المناسبة لمناقشة القضايا التي تهم الأفراد المتضررين من كوفيد - ١٩، على سبيل المثال، معلومات حول الوقاية والعلاج والخدمات الصحية والحياة الأسرية والعلاقات والدعم المتعلق بالحياة الشخصية والمهنية والمناصرة وفرص التطوع، مثل الانضمام إلى قادة تمكين المرأة أو إلى فريق التوعية المجتمعية في إطار مشروع دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد - ١٩ (المرحلة الثانية) (SEEC-II)

مجموعات الدعم كجزء من تدخلات الصحة النفسية

تشير الإرشادات الدولية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) حول التعامل مع مخاوف الصحة النفسية أثناء كوفيد-١٩ أو حالات الطوارئ الأخرى إلى أنه ستكون هناك حاجة إلى مستويات متعددة من التدخلات لتلبية احتياجات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي أثناء الجائحة. وقد تكون مجموعات الدعم، وهي نوع من الدعم غير المتخصص، غير كافية لشخص يحتاج إلى أخصائي الصحة النفسية - على سبيل المثال، شخص يعاني من الاكتئاب الشديد أو لديه نزعة انتحارية - ولكنها تعد أكثر تنظيماً من الجهود التي يقودها المجتمع أو الأسرة.

يتم تعريف الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) على أنه « أي نوع من الدعم الداخلي أو الخارجي الهادف إلى حماية أو تعزيز الرفاهية النفسية الاجتماعية و/أو منع أو علاج حالة خاصة بالصحة النفسية».

نظراً لأن مجموعات الدعم ليست كافية في بعض الحالات، يحتوي هذا الدليل على معلومات حول كيفية تحديد أولئك الذين قد يستفيدون من أنواع الدعم الأخرى وكيفية ربط هؤلاء الأفراد بدعم صحي على مستوى

أعلى أو أنواع أخرى من الدعم مثل التمكين الاقتصادي أو الرعاية الصحية، وذلك حسب الحاجة. ويقدم مشروع دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد - ١٩ (المرحلة الثانية) (SEEC-II) العديد من الخدمات. وإذا احتاج أحد الأفراد في المجموعة إلى دعم إضافي، قم بالتحدث مع مشرفك حول إمكانية إحالتهم إلى خدمات الاستشارة الفردية أو إلى مستشفى أو منشأة أخرى في الحالات الشديدة. بعض الحالات قد تكون عاجلة، فأى شخص يشتهبه في أنه يفكر في الانتحار، ينبغي التعامل معه على الفور باستخدام البروتوكول الموجود في [الوثيقة الداعمة \(أ\)](#). ويرجى ملاحظة أنه على الرغم من أن السؤال عن الانتحار قد يكون محرجا أو مخيفا، إلا أن هذا يعد تدخلا ذا أهمية، يمكن أن ينقذ حياة الشخص.

مبادئ مجموعات الدعم

- توفير مكان اجتماع آمن ومريح
- احترام خصوصية وسرية المعلومات المتعلقة بالمشاركين
- تمكين المتضررين من كوفيد - ١٩ أو الأوبئة الأخرى من اتخاذ وتنفيذ قرارات إيجابية تؤثر على حياتهم
- تقديم الدعم من الأقران، وكذلك الدعم من مقدمي الرعاية مثل أفراد الأسرة والأصدقاء
- توفير أحدث المعلومات عن العلاج والأدوية من خلال دعوة خبراء في مختلف المجالات لإلقاء محاضرات حول الموضوعات ذات الصلة
- الحد من التوتر وتوفير الاسترخاء
- الفصل بين مجموعات الدعم والرعاية الصحية النفسية الأكثر تقدما التي قد تكون ضرورية في بعض الحالات

مبادئ تدخلات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

(من إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) بشأن الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ) كما هو الحال في جميع تدخلات الصحة النفسية والدعم النفسي

- الاجتماعي، تشمل المبادئ الأساسية التالي:
- عدم الإضرار
 - تعزيز حقوق الإنسان والمساواة
 - استخدام الأساليب القائمة على المشاركة
 - الاستناد إلى الموارد والقدرات القائمة
 - اعتماد التدخلات والأعمال متعددة الطبقات

فوائد مجموعات الدعم

- زيادة الأمل
- الحد من الوصمة والتمييز - تقليل العزلة
- تكوين صداقات وعلاقات جديدة
- الحصول على الرعاية الطبية وغيرها من الخدمات عن طريق الإحالة (على سبيل المثال، التمكين الاقتصادي)
- وضع استراتيجيات للتعامل مع الضغط النفسي وتنمية مهارات حل المشكلات
- الحصول على الدعم والتبرعات من المنظمات المعنية بجائحة كوفيد-١٩
- تلقي الدعم النفسي والعاطفي والتعليمي

التحضير لمجموعات الدعم

- تعقد الاجتماعات مرتين في الشهر مع إمكانية عقد اجتماعات إضافية عند الحاجة.
- يستمر كل اجتماع لمدة ساعتين تقريبا مع استراحة لمدة ١٥ دقيقة، يتم خلالها تناول الطعام.
- يجب أن يكون مكان إقامة مجموعات الدعم آمنا وخصوصا (لا يتم سماع أحد من المشاركين أو رؤيته)، ومجهزا بالتهوية المناسبة وفرص التباعد الاجتماعي بالتوافق مع الإرشادات المحلية المتعلقة بمكافحة الجائحة. وينبغي الأخذ في الاعتبار توفير عدد مناسب من المقاعد

الملائمة والتحكم في درجة الحرارة والتهوية وإزالة أي صور أو عبارات لغوية قد تكون مسيئة للأعضاء.

- شكل الدائرة هو ترتيب الجلوس المفضل لمجموعات الدعم العاطفي حيث إنه يسمح لكل فرد في المجموعة برؤية جميع الأعضاء الآخرين وتعبيرات الوجه ولغة الجسد، وكذلك الاستماع إلى بعضهم البعض من أجل تفاعل مؤثر. ويسمح شكل الدائرة أيضا بالاتصال البصري المباشر، وهو أمر مهم يساعد على تعزيز الشعور بالثقة بين الأعضاء.
- يجب أن يتراوح عدد المشاركين من ٦ إلى ٨ أشخاص (هذا العدد لا يشمل الميسرين).
- يجب أن تكون المجموعات متجانسة بمساعدة الميسر، على سبيل المثال، يجب أن تكون مجموعات الدعم الخاصة بالعاملين في مجال الرعاية الصحية منفصلة عن مجموعات الأشخاص المتضررين الآخرين. ليس من الضروري تكوين المجموعات حسب النوع (ذكور/إناث)، ولكن إذا اعتبر أعضاء المجموعة أو الميسرون ذلك مفيدا، فيمكن عمله.
- يجب عقد ٦ جلسات لكل مجموعة من مجموعات الدعم، وإذا ظهرت قضايا إضافية محددة وتحتاج تقديم عدد أكثر أو أقل من الجلسات، فيجب على الميسرين استشارة المشرف على المجموعة لاتخاذ هذا القرار.
- يجوز لكل جمعية أهلية إجراء أكثر من مجموعة دعم واحدة في نفس الوقت.
- يجب ألا ينضم أفراد جدد متضررون من كوفيد -١٩ إلى مجموعات الدعم القائمة لتجنب الارتباك والتشتت، بل يجب تكوين مجموعة دعم خاصة بهم تبدأ في تاريخ آخر.
- يمكن دعوة بعض المتحدثين الضيوف لتقديم معلومات حول مواضيع محددة تهم المشاركين.
- الخصوصية والسرية من أهم مقومات النجاح لمجموعة الدعم. يجب التأكيد على كل من ينضم للمجموعة الالتزام بسرية المعلومات، «ما يتم تناوله داخل المجموعة يظل داخل المجموعة».

- يجب أن يكون لمجموعات الدعم إرشادات وحدود تتبعها المجموعات ويتم وضعها بشكل تشاركي خلال الجلسة الأولى لكل مجموعة دعم.

تحفيز المشاركين

- يعد الطعام دائماً وسيلة جيدة لكسر الحاجز النفسي وإقامة الروابط داخل المجموعة. ومع ذلك، يوصى بعدم تناول الطعام أثناء وقت المناقشات داخل الجلسة حتى يتمكن الأعضاء من الانتباه الكامل لبعضهم البعض.
- ينبغي أن يساهم مشروع دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد-١٩ (المرحلة الثانية) (SEEC-II) في دفع جزء من تكلفة الانتقالات للمشاركين. وكذلك، يمكن للمشروع أن يتحمل تكلفة الوجبات المقدمة خلال الجلسات.

المواد التعليمية

من المهم توفير معلومات حديثة وسهلة الوصول إليها للمتضررين من كوفيد-١٩، حيث يمكن الحصول على المعلومات الأساسية عن الوقاية من كوفيد-١٩ وعلاجه، والتي يمكن أن تساعد أيضاً في تغيير المعتقدات الخاطئة وتقليل القلق، وذلك بالاطلاع على [الوثيقة الداعمة \(ب\)](#).

المشاركون في مجموعة الدعم

- المشاركون في مجموعة الدعم هم أفراد:
- تبلغ أعمارهم ١٨ عاماً أو أكثر
- تمت إحالتهم عن طريق:
- العاملين في مجال الرعاية الصحية
- الجمعيات الأهلية التي تشارك في مشروع دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد-١٩ (المرحلة الثانية) (SEEC-II)
- الأقران أو العاملين في مشروع دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد-١٩ (المرحلة الثانية) (SEEC-II)

- لديهم احتياج إلى مزيد من المعلومات حول كوفيد -١٩ وإدارة التغييرات التي حدثت في حياتهم بسبب كوفيد -١٩
- لديهم احتياج إلى مهارات للتعامل مع الحزن، أو التوتر، أو الغضب، أو القلق
- لديهم احتياج إلى تحسين علاقاتهم مع الغير أو حل المشكلات التي يعانون منها في حياتهم

فريق العمل في مجموعات الدعم

اللجنة الفنية لمشروع دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد -١٩ (المرحلة الثانية) (SEEC-II)

تتكون اللجنة الفنية من رؤساء الجمعيات الأهلية وفريق عمل FHI 360 والميسرين. وهي مسؤولة عن اتخاذ جميع القرارات الخاصة بأي أمر يتعلق بمجموعات الدعم. وأي قرار لا يتماشى مع التوجيهات الواردة في هذا الدليل يجب أن توافق عليه هذه اللجنة.

المنسق المعني بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في الجمعيات الأهلية

المنسق المعني بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي هو المسئول عن إدارة مجموعة الدعم في الجمعيات الأهلية (الخدمات اللوجستية). ويساعد المنسقون في إنشاء مجموعات الدعم وإجراء كل ما يتعلق بها من ترتيبات وإدارة كل الأمور التي يمكن التعامل معها على مستوى الجمعيات الأهلية.

فريق التيسير

يجب أن يكون لكل جمعية أهلية اثنان على الأقل من ميسري مجموعات الدعم ومشرف واحد. والوضع الأمثل هو أن يعمل ميسرو

مجموعات الدعم معا في كل مجموعة دعم، ولكن يمكنهم أيضا العمل بمفردهم. هؤلاء الأفراد يشكلون «فريق التيسير» في الجمعية الأهلية.

يجب تدريب الميسرين والمشرفين من قبل مشروع دعم جهود مصر لمكافحة كوفيد-19 (المرحلة الثانية) (SEEC-II) ويجب أن يحصلوا على درجة تتراوح ما بين 3 أو 4 في كل من المهارات الموضحة في الملحق (أ) تحسين طرق تقييم العوامل العلاجية الشائعة (ENACT):

- التواصل غير اللفظي والاستماع الجيد
- التواصل اللفظي
- استكشاف المشاعر وتطبيعها (أي مساعدة المشاركين في المجموعة على تقبل صحة وصدق مشاعرهم)
- تقييم الأذى الذي يلحق بالذات أو بالآخرين ووضع خطة استجابة تشاركية

يجب أن يحصل الميسر أيضا على 3 إلى 4 درجات في جميع المهارات الموضحة في الملحق (ب) تقييم كفاءات تيسير المجموعة (GroupACT):

- إرشادات المجموعة وقواعدها الأساسية
- المشاركة مع المجموعة
- تعزيز التعاطف
- حل المشكلات بشكل تعاوني
- معالجة عوائق الحضور
- سرية المجموعات
- إدارة الوقت، وفترات الراحة المناسبة، والتحفيز، وسرعة الجلسات

ويمكن للميسرين الاطلاع على مهارات المساعدة/التيسير الأساسية والنصائح حول كيفية إدارة المجموعات أدناه.

الميسرون

الميسرون مسئولون عن تنفيذ ما يقوله المنسق المعني بالصحة

النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وجميع الأنشطة المتعلقة بمجموعة الدعم. ويجب على الميسر أن:

- يتمتع بالقدر المقبول من الكفاءة (انظر كفاءات « تحسين طرق تقييم العوامل العلاجية الشائعة ENACT » و « تقييم كفاءات تيسير المجموعة GroupACT » المختارة في الملحقين «أ» و «ب») وكذلك الاهتمام بالصحة النفسية داخل مجتمعه
- يساعد المجموعة على تحقيق مناخ عاطفي ومستوى من التواصل يسهل نمو جميع أعضاء المجموعة
- يكون نموذجا للدعم والرعاية والاهتمام والاحترام للمجموعة
- يساعد في وضع قواعد وحدود مجموعة الدعم التي تتحكم في السلوكيات ما بين المشاركين وتحد من فرصة أن يلحق المشاركون الضرر ببعضهم البعض، ويجب أن تتضمن هذه القواعد الانفتاح على التجارب ووجهات النظر الفريدة، والاحترام والتعامل بلطف حتى عند الاختلاف، والحفاظ على السرية التامة
- يتعامل باحترام وود من خلال الاستماع إلى كل عضو في المجموعة بعناية ومخاطبة الجميع بتقدير وإعزاز
- يشجع المشاركين على التواصل مع بعضهم البعض والتعبير عن مخاوفهم وأفكارهم، ويجب على الميسر طرح الأسئلة وحل الخلافات بين المشاركين بطريقة داعمة وبدون تهديد
- يحدد الموضوعات وفقا لاحتياجات المشاركين وطلباتهم
- يتأكد من أن الجلسة تعمل في الوقت المحدد
- يطلب من اللجنة الفنية الترتيب لدعوة الضيوف لتقديم معلومات حول هذه الموضوعات
- يجري المتابعة والتقييم لمجموعات الدعم
- أثناء فترات الراحة أو قبل أو بعد الجلسة، يتحدث بشكل فردي مع المشاركين إذا طُلب منه أو كانت هناك حاجة إلى ذلك
- لا يحل مكانه ميسر آخر طوال فترة مجموعة الدعم
- يكون على علم بالخدمات الأخرى ويحيل الأفراد إليها إذا لزم الأمر

- يؤمن بعمله ويكون قادرا على التعاطف والاستماع بطريقة إيجابية
- في حالة مجموعات دعم العاملين في مجال الرعاية الصحية، يجب أن يكون الميسر عاملا في مجال الرعاية الصحية أو مختصا في علم النفس أو طبيبا نفسيا أو أخصائيا اجتماعيا

مهارات المساعدة/التيشير الأساسية

ما لا يجب عليك فعله	ما يجب عليك فعله
<ul style="list-style-type: none"> • لا تستغل علاقتك بالآخرين كمساعد لهم • لا تطلب من الناس المال أو الخدمات مقابل مساعدتك لهم • لا تقدم وعودا كاذبة أو تعطي معلومات خاطئة • لا تبالغ في مهاراتك • لا تجبر الناس على قبول مساعدتك لهم ولا تتدخل في حياتهم أو تلح عليهم • لا تضغط على الناس لإخبار قصتهم • لا تشارك قصص الناس مع الآخرين • لا تحكم على أفعال الشخص أو مشاعره 	<ul style="list-style-type: none"> • كن صادقا وجليا بالثقة • احترم حق الناس في اتخاذ قراراتهم بأنفسهم • كن على دراية بالتحيزات الشخصية والأحكام المسبقة وتجنبها • وضع للناس أنه، حتى لو لم يرغبوا في الحصول على المساعدة الآن، فلا يزال بإمكانهم الحصول عليها في المستقبل • احترم الخصوصية والحفاظ على سرية قصص الناس كلما كان ذلك مناسباً • تصرف بشكل مناسب من خلال مراعاة ثقافة الشخص وعمره ونوعه

مقدمة في التواصل

تعد الطريقة التي تتواصل بها مع شخص ما في مجموعة الدعم مهمة جدا. وللتواصل بشكل جيد، كن على دراية بكلماتك ولغة جسدك، مثل تعابير الوجه والتواصل البصري والإيماءات وطريقة جلوسك أو وقوفك في وجود الأشخاص الآخرين.

ما يجب وما لا يجب عليك فعله من أجل التواصل

ما لا يجب عليك فعله	ما يجب عليك فعله
<ul style="list-style-type: none"> • لا تضغط على أحد ليخبرك بأي شيء لا يريد أن يخبرك به • لا تقاطع أو تستعجل شخصاً عندما يتحدث (على سبيل المثال، لا تنظر إلى ساعتك أو تتحدث بسرعة كبيرة) • لا تلمس الشخص ما لم تكن متأكدًا من أنه من المناسب فعل ذلك • لا تحكم على ما فعلوه أو لم يفعلوه أو ما يشعرون به. لا تقل: « لا يجب أن تشعر بهذه الطريقة»، أو «يجب أن تشعر أنك محظوظ لأنك خرجت من هذا الموقف» • لا تختلق أشياء لا تعرفها • لا تستخدم مصطلحات علمية أو فنية للغاية • لا تخبرهم بقصة شخص آخر • لا تتحدث عن مشاكلك الخاصة • لا تعطي وعودا كاذبة • لا تفكر أو تتصرف وكأن عليك أن تحل مشاكل الشخص نيابة عنه • لا تستبعد قوة الشخص وإحساسه بالقدرة على رعاية نفسه • لا تتحدث عن الأشخاص مستخدما عبارات سلبية (على سبيل المثال، لا تطلق عليهم " مجنون " أو " معتوه ") 	<ul style="list-style-type: none"> • حاول أن تجد مكانا هادئا للتحدث وتقليل التشتييت الخارجي • احترم الخصوصية وحافظ على سرية قصص الناس كلما كان ذلك مناسباً • كن قريباً من الشخص، ولكن احتفظ بمسافة مناسبة وفقاً لسنه ونوعه وثقافته • دعهم يعرفون أنك تستمع، على سبيل المثال، هز رأسك أو قل «صحيح...» • كن صبوراً وهادئاً • قدم معلومات واقعية • كن صادقاً بشأن ما تعرفه وما لا تعرفه (على سبيل المثال، « لا أعرف، لكنني سوف أحاول البحث في الموضوع من أجلك») • قدم المعلومات بالطريقة التي يمكن للشخص أن يفهمها - اجعل الطريقة بسيطة • تفهم ما يشعرون به وأي خسائر أو أحداث مهمة يخبرونك عنها، مثل فقدان منزلهم أو وفاة شخص عزيز عليهم (على سبيل المثال، « أنا أسف للغاية. أستطيع أن أتخيل أن هذا أمر محزن للغاية بالنسبة لك») • تفهم نقاط قوتهم وكيف استطاعوا مساعدة أنفسهم • اسمح بفترات من الصمت عند التحدث

الحفاظ على السرية في مجموعات الدعم

يحتاج المشاركون إلى معرفة أن المعلومات التي يدلون بها لن يتم الإفصاح عنها لأي شخص خارج فريق التيسير. وهذا ينطبق بشكل خاص على الناجين من العنف الجسدي أو الجنسي. وإذا كانت هناك حدود للسرية، مثل خطر الانتحار، وضح ذلك في بداية المجموعة.

ونظراً لأن كل فرد في فريق تيسير مجموعة الدعم ملتزم بقواعد السرية نفسها، فلا بأس من التحدث مع زملائك (على سبيل المثال، المشرف أو الميسر الآخر) عما يخص المشاركين إذا كنت تبحث عن مساعدة لشخص ما أو إذا كان الأمر متعلقاً بمجموعة الدعم.

وإذا احتاج الميسرون إلى التحدث مع أحد المشاركين حول أمور شخصية، فيجب عليهم محاولة إيجاد مكان خاص ومريح بعيداً عن بقية المجموعة. وعندما لا يكون ذلك ممكناً، يجب على الميسر أن يتأكد أن المشارك يشعر بالراحة في التحدث في مكان غير خاص وأن يتجنب مناقشة أي شيء شخصي للغاية خلال ذلك الوقت.

وكجزء من الحفاظ على السرية، من المهم أيضاً الاحتفاظ بجميع المعلومات المتعلقة بالمشاركين (على سبيل المثال، الاستبيانات أو نتائج التقييم، أو التفاصيل الشخصية الأخرى) في مكان آمن ومغلق (على سبيل المثال، في خزانة مغلقة لحفظ الملفات).

تفهم المشاعر خلال مجموعات الدعم

عند العمل مع الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من التوتر، من المهم تفهم مشاعرهم. ويمكن للميسرين القيام بذلك عن طريق تسمية المشاعر التي قد يختبرها المشاركون، وذلك، على سبيل المثال، كما يلي:

- « إنه لأمر محزن للغاية أن هذا قد حدث لك »
- « أستطيع أن أرى أن هذا محبط لك »
- « أستطيع أن أرى أن وضعك مرهق للغاية »
- « لديك الكثير من المخاوف، أستطيع أن أرى أن هذا الأمر صعب عليك وأنتك تبذل قصارى جهديك ».

بقدر المستطاع، يجب ألا يقول الميسرون التالي، « أنا أفهم ما تشعر به / أنا أعرف ما تشعر به »، بدلا من ذلك، يجب على الميسرين استخدام عبارات مثل، « أستطيع أن أرى أن هذا...»، أو « يبدو هذا حقا صعبا بالنسبة لك...»، حيث يشير ذلك أنهم متعاطفون مع المشارك، ولكنه ليس بالضرورة يعني أنهم يعرفون ما يشعر الأخير به.

تشجيع الحاضرين على الانفتاح في مجموعات الدعم

- لمساعدة أحد المشاركين على الشعور بالراحة عند الحديث عن مواضيع شخصية أو صعبة أو محرجة، حاول أن تشكره أو حتى تمدحه بصدق لكونه منفتحا جداً. فعلى سبيل المثال:
- « شكرا لإخباري / لإخبارنا بذلك »
- « لقد كنت شجاعا جدا في مشاركة تلك المشاعر العميقة »
- استخدم الأمثال أو الأقوال المحلية: على سبيل المثال، « يمكنك مضاعفة سعادتك وتقليل حزنك إلى النصف من خلال مشاركة ما يدور في ذهنك ».

التأكيد على صحة وصدق مشاعر المشاركين

سيشعر العديد من المشاركين بالحرج من التحدث عن مشاكلهم مع الغرباء. وقد يعتقدون أنه لا أحد يشعر بنفس الطريقة التي يشعرون بها. وقد يعتقدون أيضا أن الحديث عن المشاعر أو المشكلات الشخصية هو علامة على أنهم أصبحوا مرضى أو مجانين، أو أنهم ضعفاء. وقد

يلوم بعض المشاركين أنفسهم على ما يشعرون به. لذلك فمن المهم أن يساعد الميسر المشاركين في المجموعات على التخلص من تلك الأفكار الخاطئة. ويمكن للميسر القيام بذلك عن طريق تطبيع مشكلات المشاركين، وذلك بمساعدتهم على فهم أن العديد من الأشخاص الآخرين يختبرون نفس ردود الفعل والصعوبات.

بعض الأمثلة لكيفية التأكيد على صحة مشاعر المشاركين موضحة أدناه:

- « لقد مررت بتجربة صعبة للغاية وليس من المستغرب أن تشعر بالتوتر »
- « ما وصفته هو رد فعل شائع لدى الناس في هذه المواقف »
- « ردود الفعل التي وصفتها شائعة جداً »
- سؤال المجموعة عما إذا كانوا قد مروا بأمور مشابهة.

ضع جانباً قيمك الشخصية أثناء مجموعات الدعم

لإظهار مهارات المساعدة الأساسية ستحتاج إلى احترام القيم والمعتقدات الشخصية للمشاركين. وقد يكون هذا أمراً صعباً، خاصة عندما لا تتفق مع قيمهم أو معتقداتهم. لا تسمح لمعتقداتك أو قيمك الشخصية بالتأثير على كيفية استجابتك للمشاركين. وقد تكون تجربة وجود شخص ما يستمع دون إصدار حكم أمراً لم يختبره أحد المشاركين من قبل، ويمكن أن يساعده ذلك كثيراً على الوثوق بك.

تقديم النصائح أثناء مجموعات الدعم

يجب على الميسرين بشكل عام عدم تقديم النصيحة للمشاركين. ويختلف تقديم النصيحة عن إعطاء المشاركين معلومات مهمة أو مفيدة (على سبيل المثال، معلومات عن المنظمات العاملة في المجتمع والتي قد تكون مفيدة). فإعطاء النصيحة يعني إخبار المشارك بما يجب فعله أو ما لا يجب فعله (على سبيل المثال، « يجب عليك ترك وظيفتك »).

وإذا كان المشارك يعتمد على نصيحتك، فهو على الأرجح لن يكون قادرا على التعامل مع مشاكله الخاصة في المستقبل بعد الانتهاء من مجموعة الدعم. وقد يقدم المشاركون النصائح لبعضهم البعض أثناء الجلسة، وهذا أمر مقبول. وبصفتك ميسرا، لا تحتاج إلى إخبار المشاركين الآخرين بعدم تقديم النصائح. ومع ذلك، فمن المفيد تذكير المشاركين بأنه يجب أن يشعر الجميع بالراحة في قبول أو عدم قبول النصائح المطروحة، وأن كل شخص هو الخبير في أمور حياته الخاصة.

وهناك استثناء لقاعدة تقديم النصيحة. أحد أهداف الميسر هي مساعدة المشاركين على معرفة مدى فائدة الحلول المقترحة للتعامل مع مشكلاتهم. وقد يقترح المشاركون حلولا أو إجراءات غير مفيدة (على سبيل المثال، الآراء التي قد تسبب ضررا للصحة العاطفية للمشارك، أو صحته الجسدية، أو الأفعال الضارة، أو تلك غير القانونية، أو ما إلى ذلك). لذلك، يمكن للميسر مساعدة المشاركين في التفكير فيما إذا كانت الحلول مفيدة أم غير مفيدة. ولكي يساعد الميسر المشاركين على الابتعاد عن التركيز على الحلول غير المفيدة، يمكنه أن يسأل عما قد ينصح به المشارك صديقا مقربا أو أحد أفراد الأسرة للتعامل مع وضع مشابه (على سبيل المثال، « هل نصحتهم باستخدام هذا الحل؟ »).

الاهتمام بالرعاية الذاتية في مجموعات الدعم

يجب على جميع الميسرين الاعتناء بأنفسهم حتى يتمكنوا من رعاية الآخرين. ويمكن أن يعاني الميسرون من العديد من الضغوط، بما في ذلك ساعات العمل الطويلة، والمسئوليات الكبيرة الهائلة، والشعور بالمسئولية عن سلامة المشاركين ورعايتهم، وفي الوقت نفسه، الشعور بأنهم غير قادرين على مساعدتهم بشكل كافٍ. وقد يسمع الميسرون عن أحداث صادمة، مثل الدمار، أو الإصابة، أو العنف، أو الموت.

بعض الاقتراحات التي قد تكون مفيدة للميسرين للتعامل مع الضغط النفسي:

- مناقشة القضايا الصعبة مع المشرف
- التفكير فيما ساعدك على التغلب على الضغط النفسي في الماضي وتقرير ما يمكنك القيام به الآن
- أخذ وقت لتناول الطعام والراحة والاسترخاء، حتى لو لمدد قصيرة، وكذلك ممارسة التمارين الرياضية بانتظام، حتى إذا كان ذلك لفترات قصيرة مدتها ١٠ دقائق، بالإضافة إلى محاولة النوم ٧ ساعات على الأقل كل ليلة
- الالتزام بساعات العمل المعقولة حتى لا تصاب بإرهاق شديد
- التقليل من تناول الكحول والكافيين والنيكوتين، وكذلك تجنب الأدوية التي تصرف دون وصفة طبية
- الاطمئنان المتبادل بينك وبين زملائك من الميسرين والبحث عن أساليب لدعم بعضكم البعض
- التحدث مع الأصدقاء أو الأبناء أو غيرهم من الأشخاص الموثوق بهم للحصول على الدعم، لكن مع الحرص على عدم مشاركة معلومات قد تحدد هوية المشاركين في مجموعة الدعم

كيفية إدارة مجموعة الدعم

فيما يلي المهارات الضرورية التي يجب على الميسر إتقانها. يعد استخدام مهارات المساعدة الأساسية أمراً هاماً لإدارة مجموعات الدعم. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الميسر:

الحفاظ على الوقت دون اختصار المناقشة الجماعية القيمة

- قم بتذكير المشاركين بالبرنامج الزمني للجلسة باستمرار
- يمكن استخدام أوقات الاستراحة لاستكمال المناقشات التي تم تأجيلها أثناء الجلسة

التعامل مع المشاركين الذين يهيمنون على الجلسات

- قد يكون المشارك «المهيمن» شخصا يتحدث كثيرا في الجلسة، أو لا يسمح للمشاركين الآخرين بمشاركة قصصهم، أو يتحدث على حساب المشاركين الآخرين، أو يرفض آراءهم.
- تأكد دائما من استخدام مهاراتك الأساسية في المساعدة عند التعامل مع المشاركين المهيمنين داخل الجلسة.
- أثناء جلسة المجموعة، يمكنك شكر الشخص على مساهمته ثم دعوة الآخرين للمشاركة.

- على سبيل المثال: « شكرا يا (الاسم). ما تقوله ممتع للغاية، لكني أود أيضا أن أسمع من الآخرين في المجموعة. هل لدى أي شخص آخر تجربة مماثلة أو مختلفة؟»

- إذا تسبب أحد المشاركين في حدوث مشكلات في المجموعة ولم يستجب لإدارتك للجلسة، فيجب عليك التحدث إليه بمفرده أثناء الاستراحة أو في نهاية الجلسة. واطرح له أنه ينبغي أن يكون لكل فرد دور في التحدث وأن تتم مناقشة مشاكلهم أثناء المجموعة.

- على سبيل المثال: « لقد كنت مشاركا جيدا خلال الجلسة، وهو أمر جيد. ومع ذلك، من المهم جدا أن تتاح لكل فرد في المجموعة فرصة التحدث، مما يتطلب الانتظار والسماح لشخص آخر بالتحدث أولا خلال المناقشة. هل تتفق معي في ذلك؟»

هناك أسباب قد تجعل شخصا ما يهيمن على المجموعة (على سبيل المثال، يعتقد هؤلاء المشاركون أنه يجب أن يكونوا مهيمنين أو يتحدثوا نيابة عن الآخرين بسبب موقعهم في المجتمع أو تقدمهم في السن). من المفيد معرفة هذه الأسباب ومساعدة هؤلاء المشاركين والمجموعة على التعامل معها.

- فكر في طرح هذا السؤال على الفرد المهيمن على انفراد: « هل هناك أي مشاكل تواجهها في المجموعة والتي تجعلك تتحدث على حساب المشاركين الآخرين؟ أود أن أكون قادرا على مساعدتك في التعامل مع هذا الأمر إذا كان ذلك ممكنا».

التعامل مع الأشخاص الذين يعانون من الضغوط النفسية

- التعبير للشخص عن الاهتمام بالضائقة النفسية التي يمر بها والإقرار بصعوبتها هو أفضل استجابة أولية. وبالنسبة للمشاركين الذين لديهم احتياجات ملحة أو أخطار تتعلق باستخدام العنف، ينصح باللجوء إلى دعم الخط الأول كاستجابة أولية ([الوثيقة الداعمة ج](#)). ويمكنك أيضا إحالة الشخص إلى خدمة أخرى يمكنها تقديم مساعدة أكثر ملاءمة.
- من المهم أيضا إعطاء المشارك الوقت ليهدأ. ويعد الصمت وعدم إكمال المناقشة أو الانتقال إلى موضوع آخر طريقة للقيام بذلك. وفي كثير من الأحيان، قد يقدم المشاركون الآخرون المساعدة للشخص المضغوط نفسيا (عن طريق محاوطة الشخص المضغوط للتعبير عن تفهم ما يعاني منه).
- إذا كان شعور أحد المشاركين بالضيق قويا جدا ويعوق نشاط المجموعة، اطلب من المجموعة أخذ استراحة لمدة عشر دقائق، واجلس مع المشارك بمفرده. وبعد مرور عشر دقائق، قد يقرر المشارك الانضمام مرة أخرى إلى المجموعة أو المكوث بمفرده لبضع الوقت. وإذا لم ينضم المشارك ثانية إلى المجموعة، اطمئن عليه بعد مرور العشر دقائق.

معالجة مشاعر اليأس

قد يواجه المشاركون المصابون بالاكئاب أو الذين يشعرون باليأس صعوبة كبيرة في تخيل أن حياتهم يمكن أن تتحسن، وذلك لاعتقادهم

في كثير من الأحيان أنه لن يتحسن أي شيء، كما أن لديهم الكثير من الشك حول قدرتهم على تغيير وضعهم. في هذه الحالات يمكنك استخدام أسئلة مختلفة لتشجيع التفاعل من المشاركين، بما في ذلك:

- مطالبتهم بالتفكير في الحلول التي قد تنجح مع صديق ما يتعرض لموقف مشابه، لكنه لا يشعر بالاكئاب.
- سؤالهم عن تجاربهم السابقة (بغض النظر عما إذا كانت قد نجحت أم لا).
- طرح أفكار عامة أو فضفاضة، على سبيل المثال، « وجد بعض الأشخاص أن التحدث إلى الآخرين يمكن أن يكون مفيدا. هل يبدو هذا كحل يمكنك استخدامه؟ مع من يمكن أن تتحدث؟ وما الذي يمكنك قوله أو السؤال عنه للمساعدة في حل جزء من المشكلة؟»

تشجيع المناقشة في مجموعة غير متفاعلة

- يعد استخدام أمثلة من تجارب أشخاص آخرين مفيدا لتشجيع المناقشة الجماعية. يمكنك أن تطلب من المجموعة الحديث عن أحد هذه الأمثلة إذا كانوا لا يتحدثون عن مشاكلهم الشخصية.
- مشاركة التجارب التي تعرفها جيدا (على سبيل المثال، أمثلة من المجتمع، أو من المجموعات السابقة التي توليت قيادتها) يمكن أن تساعد المشاركين على الشعور براحة أكبر في الانضمام إلى المناقشة. عند إعطاء أمثلة، تأكد من عدم استخدام أسماء أو قصص الأشخاص الحقيقيين لتجنب تحديد هويتهم (مما قد يؤدي إلى انتهاك السرية).
- التحدث بشكل فردي مع المشاركين لتشجيعهم على التفاعل في المجموعة يمكن أن يكون مفيدا.

- على سبيل المثال: « لقد لاحظت أنك هادئ جدا في المجموعة. هل هناك أي شيء يمكنني القيام به لمساعدتك على المشاركة بشكل أكبر في المناقشات؟»

إدارة مناقشات المجموعة التي تخرج عن الموضوع أو تقترح حلولاً غير مفيدة

- على سبيل المثال: « أستطيع أن أرى أن هذه مناقشة ممتعة، لكننا ابتعدنا عن الموضوع الأساسي لهذه الجلسة. دعونا نعود إلى موضوع الجلسة الأساسي ويمكننا مناقشة هذا الموضوع الآخر خلال الاستراحة.»

- على سبيل المثال: « يبدو أن هذا الأسلوب للتعامل مع المشكلة كان مفيداً لك، ولكن قبل مناقشته مع المجموعة، أود أن أتحدث معك عنه أكثر. أرحب بك لمناقشته معي خارج الجلسة.»

منع المشاركين من الإفصاح عن معلومات أكثر من اللازم

- في بعض الأحيان يتبادل المشاركون معلومات شخصية للغاية، مما قد يتسبب في عدم ارتياح المشاركين الآخرين. ستكون وظيفتك كميسر أن تقرر ما إذا كانت المعلومات التي يتم مشاركتها في المجموعة غير مناسبة أو شخصية للغاية.
- إذا قررت أن أحد المشاركين يدلي بمعلومات أكثر من اللازم أو شخصية للغاية، فيمكنك القيام بالآتي:
 - اطلب من المشارك على أفراد مراقبة مقدار مشاركاتهم ومحاولة تقليلها بأنفسهم.
 - اتفق على علامة سرية مع المشارك لتنبهه إذا قام بمشاركة الكثير من المعلومات (على سبيل المثال، رفع يدك).
 - اتفق معهم على أنك ستوقفهم بلطف عن التحدث عندما يشاركون بمعلومات أكثر من اللازم.
 - ضع في اعتبارك أن الشخص الذي يشارك بمعلومات أكثر من اللازم قد يستفيد من الدعم النفسي على المستوى الفردي.

إذا انسحب أحد المشاركين أو حضر متأخراً أو بشكل غير منتظم أو ما إلى ذلك

- تأكد من التحدث مع الحاضرين غير المتفاعلين في الجلسات، سواء بسبب الحضور في وقت متأخر أو المغادرة مبكراً أو الغياب عن بعض الجلسات. اكتشف السبب أو الأسباب المؤدية إلى انسحابهم.
- يمكنك إعادة مناقشة أسباب الانضمام إلى المجموعة وتحديد ما إذا كانت المجموعة تساعدكم على تحقيق أهدافهم. إذا انسحب أحد المشاركين، فلا بأس بذلك. لن تكون مجموعات الدعم مناسبة للجميع، ولا ينبغي إجبار المشاركين على البقاء ما لم تكن لديهم الرغبة في ذلك. وإذا حدث ذلك، سجل أسباب مغادرتهم في ملاحظاتك.
- يجب ألا تطلب من أحد المشاركين مغادرة المجموعة، وإذا وجدت أن أحد المشاركين يتسبب في تعطيل المجموعة في كثير من الأحيان، فتحدث مع مشرفك حول هذا الأمر.

إذا كان أحد المشاركين يتعرض للعنف مستمر

- قد تكتشف أن أحد المشاركين يتعرض لأذى جسدي من قبل شخص ما (على سبيل المثال، العنف القائم على نوع الجنس الذي يرتكبه الشريك). يمكن أن يخبرك أحد المشاركين بهذا الأمر أثناء المجموعة، أو يمكن لمشارك آخر أن يخبرك بحدوث ذلك لشخص ما في هذه المجموعة.
- إذا علمت من الآخرين أن أحد المشاركين يتعرض للعنف، فمن المهم أن تسأل المشارك عن مدى صحة ذلك.
- استخدم مهارات دعم الخط الأول ([الوثيقة الداعمة ج](#)) لمساعدة هذا الفرد.
- تحدث إلى مشرفك دائماً حول المشاركين الذين يتعرضون للعنف المستمر أو أولئك الذين تعرضوا للعنف في الماضي لمساعدتك في تحديد الإجراء الذي يجب اتخاذه.

- بالنسبة للمشاركين الذين لا يتعرضون حالياً للأذى أو الذين يخبرونك أنهم غير قلقين على سلامتهم، فمن المهم أن تمدهم بمعلومات عن يمكنهم أن يتصلوا به إذا شعروا بالقلق على سلامتهم (مثلاً، سلطات، أو هيئات، أو وكالات خاصة بالحماية، أو شبكات غير رسمية، أو أنت نفسك، أو مشرفك).

تشغيل مجموعات الدعم

يجب أن تغطي الجلسة الأولى المواضيع التالية. تذكر ضرورة أخذ استراحة لتناول وجبة غذائية في منتصف هذه الجلسة.

١. تعريف المشاركين والميسرين
٢. وضع القواعد الأساسية، بما في ذلك ما يتعلق بسرية المعلومات (انظر أدناه)
٣. تحديد التوقعات لمجموعة الدعم (انظر أدناه)
٤. قيام الحضور بمشاركة أهداف مجموعة الدعم
٥. الضغوط النفسية التي يسببها كوفيد - ١٩ (انظر [الملحق ج](#)) ومعلومات حول كوفيد - ١٩ ([الوثيقة الداعمة ب](#))
٦. التعامل مع الضغط النفسي (انظر [الملحق د](#))
٧. اختيار موضوعات للجلسات المستقبلية (انظر [الملحق هـ](#))
٨. اختتام الجلسة (يجب أن تحتوي كل جلسة على نشاط ختامي واضح، ويمكن أن يشمل ذلك: ملخصاً للنقاط الرئيسية للجلسة، أو الاستماع إلى الأمور التي اكتسبها المشاركون خلال الجلسة، أو الأمور التي يتطلع إليها المشاركون في المستقبل، أو نشاط آخر يحدده الميسر).

بدءاً من **الجلسة الثانية وحتى الجلسة الخامسة**، ابدأ بوقت مفتوح (حوالي ٤٥ دقيقة) لمشاركة المشكلات التي واجهها المشاركون. هذا هو الوقت المناسب للحضور لمشاركة الأحداث التي مرت بهم منذ آخر لقاء لمجموعة الدعم وكيف تمكنوا من التعامل مع الضغط النفسي خلال تلك الأحداث. قم بعد ذلك بإشراك الجميع في تناول الطعام مع بعضهم

البعض. وبعد ذلك، انتقل إلى مناقشة الموضوع الذي حددته المجموعة للحصول على معلومات حول تقديم هذه الموضوعات، انظر [الملحق هـ](#)). تذكر أن تنهي الجلسة بنشاط ختامي.

في **الجلسة السادسة**، أي الجلسة الأخيرة، حافظ على سير الجلسات بنفس الشكل المستخدم في الجلسات من الثانية إلى الخامسة، لكن اختتم الجلسة بنشاط يهدف لسؤال المشاركين عن الوسائل التي يرغبون في استخدامها للحفاظ على العلاقات التي شكلوها خلال مجموعة الدعم (على سبيل المثال، عن طريق تشكيل مجموعة واتساب WhatsApp خاصة بهم) ودعوتهم لمشاركة خواطرهم حول تأثير اشتراكهم في مجموعة الدعم على حياتهم.

أما إذا كانت الجلسات للعاملين في مجال الرعاية الصحية، فستتاح للمشاركين فرصة الاختيار من بين عدد من المواضيع الإضافية مثل تلك المقترحة في [الملحق و](#)). وبخلاف ذلك، عند وصف الضغوط التي يسببها كوفيد-19 خلال الجلسة الأولى، ارجع إلى [الملحق ز](#)) للتعرف على المخاوف الخاصة بالعاملين في مجال الرعاية الصحية.

وضع القواعد الأساسية للجلسات

كي يزدهر مجتمع ما، يجب عليه وضع بعض القواعد لإدارة شئونه. وفي جوانب كثيرة، يمكن تشبيه مجموعة الدعم بمجتمع ما، وكأي مجتمع من المجتمعات، يجب على مجموعة الدعم وضع بعض القواعد الأساسية والتي بدونها يمكن أن تعدم الفوضى جلسات المجموعة وألا يشعر الأعضاء بالأمان الكافي للتحديث عن قضاياهم الشخصية أو تقديم المشورة للآخرين. ويعد وضع القواعد الأساسية إحدى أهم الخطوات التي يجب أن تتخذ. وينبغي مناقشة مسودة قائمة القواعد الأساسية في الاجتماع الأول من قبل كل من الميسرين والأعضاء للتوافق حول مجموعة من المعايير الخاصة بالمجموعة.

- تحتوي القائمة التالية على القواعد الأساسية المحتملة، ويمكن للمجموعة إضافة قواعد أخرى بخلاف تلك المذكورة أدناه. وعندما تتفق المجموعة على القواعد الأساسية، يتم كتابتها على لوحة ورقية كبيرة وتثبيتها على الحائط على مرأى من الجميع خلال كل جلسة.
- أ - هذه مساحة يمكنك الحديث فيها عن نفسك بقدر ما تريد. وفي حالة الحديث عن آخرين (الأصدقاء أو الجيران)، لا تستخدم معلومات تدل على هويتهم.
- ب - انتبه واستمع باحترام لجميع الأعضاء.
- ج - يجب أن يظل كل ما يتم مشاركته في مجموعة الدعم فقط داخل إطار المجموعة، ولا يجب مشاركته مع الآخرين.
- د - لا يمكن عمل مقابلات فردية أو تجمعات صغيرة بين أعضاء مجموعة الدعم إلا بعد الانتهاء من جميع جلسات المجموعة (ربما يبدو هذا غير بديهي لأن الغرض من المجموعة هو تعزيز الدعم الاجتماعي، إلا أن السماح بتكوين مجموعات صغيرة مترابطة داخل المجموعة الكبيرة قد يؤدي بالأعضاء الآخرين إلى الشعور بالإقصاء).
- هـ - شارك بآرائك وقصصك، ولكن لا تخبر الآخرين بما ينبغي عليهم فعله. تفهم حقيقة أن كل شخص هو الخبير بأمور حياته الخاصة.
- و - اغلق الهواتف المحمولة وضعها بعيدا أثناء التواجد في مجموعة الدعم.
- ز - لا تلتقط صورا لأعضاء مجموعة الدعم أو تنشرها في أي مكان دون إذن صريح.

مناقشة سرية المعلومات

- أخبر المشاركين بأن هناك حدودا لسرية المعلومات: فمثلا، إذا كان هناك ظن أن حياة شخص ما في خطر، على سبيل المثال، أن يكون لدى أحد المشاركين خطة لإنهاء حياته في المستقبل القريب، أو حالات إساءة معاملة الأطفال، أو تعرض أحد المشاركين لأذى خطير من قبل شخص آخر. كن واضحا أنه في هذه الظروف، قد يستدعي الأمر مشاركة تلك المعلومات لتجنب إلحاق الضرر بالمشاركين أو بأشخاص آخرين.

- وضع للمشاركين أن فريق التيسير، بما في ذلك المشرف، سوف يعرف معلومات عنهم وعما يحدث في المجموعة، وأن المشرف شخص محترف ومؤهل ودوره هو التأكد من أنهم يتلقون أفضل رعاية.
- المجموعة بأكملها مسؤولة عن الحفاظ على سرية المعلومات، بما في ذلك الميسرون والمشاركون (على سبيل المثال، يجب ألا يتحدث المشاركون مع بعضهم البعض حول المشاركين الآخرين خارج المجموعة، وكذلك، ألا يتحدثوا مع العائلة أو الأصدقاء عما يخص المشاركين الآخرين في المجموعة).

تحديد التوقعات من مجموعة الدعم

يجب التأكيد على المشاركين أنهم جميعاً «خبراء». فالمشاركون هم الخبراء بأمور حياتهم الخاصة، والتي لن يعرف عنها الميسرون سوى القليل. المشاركون هم أيضاً الخبراء بمشكلاتهم وبمدى تأثيرها على حياتهم. ذلك الأمر مهم لأنه يعزز ثقة المشاركين ويبدد أي أفكار لديهم مفادها أن مهمة الميسرين هي تقديم «الحلول» لمشكلاتهم. الميسر هو الخبير بكيفية تهيئة بيئة مناسبة للمشاركين ليتعلموا من ويدعموا بعضهم البعض. كذلك، يحشد المشاركون والميسرون خبراتهم بهدف إثراء وإضفاء الإيجابية على ما يختبرونه سوياً خلال المجموعة.

المتابعة والتقييم

- في نهاية كل جلسة، سيتم توزيع نموذج استطلاع الرأي على المشاركين للحصول على تعليقاتهم حول كيفية سير الجلسة، وما الذي أعجبهم وما لم يعجبهم، وذلك باستخدام النموذج ١ في [الوثيقة الداعمة \(د\)](#).
- بعد كل جلسة، يكون الميسر مسؤولاً عن جمع ملاحظات المشاركين وتوثيق كيفية سير الجلسة والموضوعات التي تمت تغطيتها، وذلك باستخدام النموذج ٢ في [الوثيقة الداعمة \(د\)](#).

- بعد الانتهاء من جميع جلسات مجموعة الدعم، يجب على الميسر تقديم تقرير نهائي لمجموعة الدعم، وذلك باستخدام النموذج ٣ في الوثيقة الداعمة (د). ويتضمن التقرير عدد الجلسات التي تم إجراؤها، وعدد الأشخاص الذين حضروا، وأي إحالات تمت خلال تلك الفترة، بالإضافة إلى أي ملاحظات سلبية أدلى بها المستفيدون.
- يتم تقديم التقارير النهائية وملاحظات المشرف بانتظام إلى اللجنة الفنية لإبقائها على إطلاع دائم بالتقدم العام للجلسات ومدى رضا المستفيدين.
- سيقوم المشرفون بالتواصل بانتظام مع الميسرين، وحسب الحاجة، بإجراء متابعة مباشرة لتقييم الجلسات وملاحظة ما يطلب من مهارات.

الوثائق الداعمة

الوثيقة الداعمة (أ): التعامل مع خطر الرغبة في الانتحار

إذا أشار المشاركون إلى رغبتهم في إيذاء أنفسهم أو كنت تشك في أنهم حاولوا أو سوف يحاولون مستقبلاً إيذاء أنفسهم، فاتبع الإرشادات التالية:

اطرح عليهم أسئلة مباشرة وواضحة:

- اطرح الأسئلة كما هي مكتوبة (انظر تقييم الأفكار الانتحارية ص ٣٣- ٣٤)
- عند طرح الأسئلة حول الانتحار، تجنب استخدام كلمات غير مباشرة يمكن أن يساء فهمها
- تساعد الأسئلة المباشرة المشاركين على الشعور بأنه لا يتم الحكم عليهم بسبب أفكارهم أو تخطيطهم للانتحار أو بسبب محاولاتهم السابقة
- قد يشعر بعض الأشخاص بعدم الارتياح للتحدث معك عن الانتحار، لكن يمكنك إخبارهم أنه من المهم جداً بالنسبة لك أن تفهم بوضوح ما يخص الحفاظ على سلامتهم
- طرح الأسئلة على شخص ما حول الانتحار لن يضع الأفكار الانتحارية في ذهنه إذا لم يفكر في ذلك من قبل.

التعامل مع أحد المشاركين الذي يخطط لإنهاء حياته في المستقبل القريب:

- كن على اتصال دائم بمشرفك
- اعمل على تهيئة بيئة آمنة وداعمة
- أزل وسائل إيذاء النفس بقدر الإمكان
- لا تترك الشخص وحده، اطلب من شخص آخر البقاء معه طول الوقت
- قدم لذلك الشخص غرفة منفصلة وهادئة للانتظار، إن أمكن
- اهتم بالحالة النفسية والاضطراب العاطفي للشخص باستخدام مهاراتك الأساسية للمساعدة/التيسير (انظر دليل مجموعة الدعم الرئيسي للاطلاع على هذه المهارات، ص ١٢-١٨).

طرح الأسئلة حول الانتحار

« يتجنب الكثير من الناس طرح الأسئلة المباشرة حول الانتحار، حتى لو اشتبهوا في أن لدى شخص ما هذه الأفكار المقلقة، وذلك لأنهم غالبا ما يخشون أن الحديث عن الانتحار سوف يغذي ذهن هذا الشخص بتلك الأفكار، وأنه إذا هذا الشخص لم يفكر في الانتحار من قبل، فقد يفعل ذلك الآن. هذا اعتقاد شائع، ولكنه غير صحيح. ولسوء الحظ، فإن إحدى النتائج المزعجة لالتزام الصمت بشأن الانتحار هي أن الشخص الذي يعاني من هذه الأفكار سيبقى بمفرده وبدون دعم. ولذلك، بصفقتك من يساعد ذلك الشخص، فمن المهم أن تشعر بالراحة عند التحدث بانفتاح عن الانتحار وأن تظهر لذلك الشخص أنك لن تصدم بأي شيء قد يقوله. وأخيرا، نظرا لأن الانتحار يمكن أن يكون موضوعا حساسا، فمن المهم أن تضع جانبا أي معتقدات شخصية قد تكون لديك حول الانتحار وتوضح بشدة أنك لا تصدر أحكاما مسبقة على ذلك الشخص بسبب أفكاره أو خطئه أو أي محاولات سابقة (للانتحار).»

مأخوذ من Problem Management Plus النسخة العامة التجريبية
الميدانية لمنظمة الصحة العالمية رقم ٢٠١٨/١٠١

تقييم الأفكار الانتحارية

لقد تحدثنا للتو عن صعوبات عاطفية مختلفة يمكن أن يواجهها الأشخاص. في بعض الأحيان، عندما يشعرون بالحزن الشديد واليأس من حياتهم، تكون لديهم أفكار تتعلق بموتهم أو إنهاء حياتهم. وهذه الأفكار ليست شيئاً غير مألوف. ولا يجب أن تشعر بالخزي من وجودها إذا كانت لديك. تتعلق الأسئلة الآتية التي سأطرحها عليك بهذه الأنواع من الأفكار. هل هذا يناسبك؟ هل يمكننا مواصلة المقابلة؟

لا	نعم	
	إذا كانت الإجابة بنعم، اطلب من المشارك وصف أفكاره أو خطته. اكتب التفاصيل هنا:	١- خلال الشهر الماضي، هل كانت لديك أفكار جادة أو خطة لإنهاء حياتك؟

إذا أجاب المشارك ب «لا» على السؤال ١، اشكره على الإجابة على أسئلتك ويمكنك إنهاء التقييم.
إذا أجاب المشارك ب «نعم» على السؤال ١، يرجى المتابعة بطرح السؤال ٢.

فضلاً اكتب التفاصيل هنا:	٢- ما الإجراءات التي اتخذتها لإنهاء حياتك؟
--------------------------	--

لا	نعم	لست متأكداً	
	إذا كانت الإجابة بنعم أو لست متأكداً، اطلب من المشارك أن يصف لك خطته. اكتب التفاصيل هنا:		٣- هل تخطط لإنهاء حياتك خلال الأسبوعين القادمين؟

إذا أجاب المشارك ب «نعم» على السؤال ٣، فهو يخطط لإنهاء حياته في المستقبل القريب ويجب عليك الاتصال بمشرفك على الفور. تأكد من البقاء مع هذا الشخص أثناء قيامك بذلك (انظر النص أدناه عند الحاجة) إذا لم تكن متأكداً مما إذا كان المشارك سينهي حياته في المستقبل القريب، أخبره أنك ترغب في الاتصال بمشرفك ليطلع عليه أسئلة متابعة.

نص معد لمخاطبة الأشخاص الذين يخططون للانتحار في المستقبل القريب

مما وصفته لي، أشعر بالقلق على سلامتك. وكما ذكرت في بداية هذه المقابلة، من واجبي إذا رأيتُ أنك عرضة لإنهاء حياتك أن أتصل بمشرفي. هذا مهم جداً حتى نتمكن من أن نقدم لك أفضل أنواع المساعدة من أجل حل هذه المشكلات في أقرب وقت ممكن. سأفعل ذلك الآن، حسناً؟

الوثيقة الداعمة (ب): معلومات للإرشاد والتخفيف من القلق بشأن كوفيد - ١٩

كانت إحدى المشكلات التي حدثت كثيرا أثناء جائحة كوفيد - ١٩ هي القلق الناجم عن نقص المعلومات أو المعلومات المضللة. يمكن لتقديم معلومات دقيقة حول كيفية حماية النفس من كوفيد - ١٩ والذي ينبغي فعله في حال الإصابة بالمرض أن يساعد في التخفيف من هذا القلق.

اطلع المجموعة على ما يلي واطلب منهم طرح أسئلة أو تعليقات.

طرق الوقاية ومنها التطعيمات

- أقمعة الوجه، والتباعد الاجتماعي، وغسل اليدين بشكل متكرر
- اللقاحات المتاحة وجرعاتها
- اللقاح آمن وفعال

المعلومات المتعلقة باختبارات الكشف عن المرض

- أنواع الاختبارات المتاحة
- متى ينبغي إجراء الاختبار

الإحالة إلى:

- العلاج
- الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

الوثيقة الداعمة (ج): دعم الخط الأول

يجب أن يتم منح أي شخص يكشف عن تعرضه للعنف دعم أولي عاجل ورحيم. نموذج LIVES للدعم الأولي مشروح بالتفصيل في: دليل الرعاية الصحية للنساء اللاتي تعرضن للعنف من شريك الحياة أو العنف الجنسي

(Health Care for Women Subjected to Intimate Partner Violence or Sexual Violence: A Clinical Handbook).

بالرغم من أن هذا الدليل يركز على النساء اللاتي يتعرضن للعنف من شريك الحياة، فإن المهام الخمس الواردة في نموذج LIVES، والتي تسترشد بالإسعاف النفسي الأولي، مناسبة للجميع إلى حد كبير. وتشير أحرف كلمة «LIVES» إلى المهام الخمس الآتية: استمع، استفسر، تفهم، عزز، وادعم (Listen، Inquire، Validate، Enhance، Support).

المهمة	الشرح
Listen استمع	استمع جيدا بتعاطف ودون إصدار أحكام
Inquire استفسر عن الاحتياجات والمخاوف	قم بالتقييم والتجاوب مع الاحتياجات والمخاوف المختلفة، بما فيها العاطفية، والجسدية، والاجتماعية، وتلك التي تتعلق بالسلامة
Validate تفهم وصدق التجارب التي مروا بها	أظهر أنك تصدق وتفهم، وأكد للناجين أن لا لوم عليهم
Enhance عزز سلامتهم	ناقش خطة حماية الناجين من التعرض لمزيد من الأذى في حالة تكرار حدوث العنف
Support ادعم	ادعم الناجين في سعيهم إلى الوصول لخدمات إضافية

الوثيقة الداعمة (د): أدوات المتابعة

النموذج ١: استطلاع رضا المشاركين عند انتهاء مجموعة الدعم
يكمله المشاركون بعد كل جلسة.

استطلاع رأي المشاركين عند انتهاء مجموعة الدعم

- المكان:
- التاريخ:
- التوقيت:
- اسم الميسر:
- مجموعة رقم:
- جلسة رقم:

أعترض بشدة	أعترض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
					مكان الجلسة مريح وآمن
					أنا واثق من أن معلوماتي ستبقى سرية
					الميسرون كانوا مستعدين استعدادا جيدا
					الميسرون يبدو عليهم الاهتمام الحقيقي بصحتي
					تفاعل أعضاء المجموعة
					تجانس أعضاء المجموعة
					أشعر بتحسن الآن بالمقارنة بما قبل الجلسة
					جلسة اليوم كانت مفيدة لي
					أنا راض عن مجموعة الدعم

ما الذي أعجبك في جلسة اليوم؟

ما الذي ترغب في رؤيته يتغير أو يتحسن في الجلسات القادمة؟

النموذج ٢: تقرير جلسة مجموعة الدعم

يكمله الميسر بعد كل جلسة.

تقرير جلسة مجموعة الدعم

- المكان:
- التاريخ:
- التوقيت:
- اسم الميسر:
- مجموعة رقم:
- جلسة رقم:

إجمالي عدد المشاركين	عدد المشاركين من الإناث	عدد المشاركين من الذكور

ما هي الموضوعات التي تمت مناقشتها؟

هل لديك أي ملاحظات أو تعليقات إضافية؟

ما هي القضايا التي أثّرت في جلسة اليوم والتي ترغب في مناقشتها
مع مشرف مجموعات الدعم؟

هل هناك أي أفراد توصي لهم أن يحصلوا على جلسات المشورة
الفردية (لا تشارك أسماء محددة، ولكن وضح سبب الإحالة)؟

النموذج ٣: التقرير النهائي لدورة مجموعة الدعم (ال ٦ جلسات)
يكمله الميسر بعد انتهاء الدورة (ال ٦ جلسات).

التقرير النهائي لدورة مجموعة الدعم (ال ٦ جلسات)

- المكان:
- الفترة من: إلى:
- اسم الميسر:
- مجموعة رقم:

عدد الجلسات	عدد المشاركين من الذكور	عدد المشاركين من الإناث	إجمالي عدد المشاركين

آراء المشاركين / مطالبهم / تعليقاتهم

رأي المنسق / تعليقاته

هل هناك أي أفراد توصي لهم أن يحصلوا على جلسات المشورة
الفردية (لا تشارك أسماء محددة، ولكن وضح سبب الإحالة)؟

الملاحق

الملحق (أ): تحسين طرق تقييم العوامل العلاجية الشائعة (ENACT)

مهارات التواصل غير اللفظي والاستماع الفعال

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية □ يغير في لغة الجسد بحسب فحوى كلام العميل وتعبيراته 	<ul style="list-style-type: none"> □ يسمح بفترات من الصمت □ يحافظ على تواصل بصري لائق □ يحافظ على وضع جسم منفتح (يوجه جسمه نحو العميل) □ يستخدم لغة جسد (إيماءة الرأس) □ وكلمات (نعم - آه) □ داعمة باستمرار □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ ينخرط في أنشطة أخرى (على سبيل المثال، يرد على التليفون المحمول، أو يكمل الأعمال الورقية) □ يضحك مع العميل □ يستخدم تعابير وجه غير لائقة □ تلامس جسدي غير لائق

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقا (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة	جميع المهارات الأساسية	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	أي سلوك غير مفيد

ملاحظات:

مهارات التواصل اللفظي

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية □ يشجع العميل على مواصلة الشرح (على سبيل المثال، أخبرني المزيد عن ...) □ يستخدم العبارات التوضيحية بضمير المتكلم (على سبيل المثال، سمعتك تقول، أنا أفهم ...) □ يجعل وتيرته متوافقة مع وتيرة العملاء، عن طريق إتاحة فرص للتوقف لفترات أطول أو أقصر حسب العميل 	<ul style="list-style-type: none"> □ يطرح أسئلة مفتوحة □ يلخص البيانات أو يعيد صياغتها □ يسمح للعميل باستكمال البيانات قبل الرد □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ يقاطع العميل □ يطرح الكثير من الأسئلة الإيحائية أو الاستدراكية ذات النهايات المغلقة (على سبيل المثال، أنت لا تريد فعل ذلك حقاً، أليس كذلك؟) □ يصحح للعميل (على سبيل المثال، ما تعنيه حقاً هو ...) □ أو يستخدم عبارات اتهام (على سبيل المثال، ما كان ينبغي أن تقولي ذلك لزوجك) □ يستخدم لغة ومصطلحات غير لائقة في الثقافة أو لا تليق بالسن

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقاً (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث	المستوى الرابع
أي سلوك غير مفيد	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	جميع المهارات الأساسية	جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة

ملاحظات:

استكشاف المشاعر وتطبيعها

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية □ يستكشف الأسباب المحتملة للتردد في تبادل الحديث عن المشاعر □ يعلق على نحو مدروس على تعبير وجه العميل لتشجيع التعبير عن المشاكل □ يفهم الاستجابات العاطفية ويتقبلها ويعيد صياغة ردود الأفعال العاطفية التي قد تكون ضارة 	<ul style="list-style-type: none"> □ يشجع العميل بطريقة مناسبة على الإفصاح عن مشاعره □ يوضح للعميل أن غيره قد تكون لديه نفس الأعراض وردود الأفعال والمخاوف إذا مر بتجارب مماثلة □ يطلب من العميل التأمل في تجربة تبادل الحديث عن المشاعر □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ يصرح بأن استجابة العميل لموقف ما غير معتادة أو غير نمطية بالنسبة إلى استجابة غيره في مواقف مماثلة (على سبيل المثال، عادة لا يكون رد فعل الناس هكذا) □ يقلل من مشاعر العميل وعواطفه أو يرفضها □ يجبر العميل على وصف عواطفه

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقا (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة	جميع المهارات الأساسية	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	أي سلوك غير مفيد

ملاحظات:

تقييم إيذاء النفس وإيذاء الآخرين والتعرض للأذى من الآخرين ووضع خطة استجابة تعاونية

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية □ إذا كانت المخاطر الحالية مرتفعة أو منخفضة، يساعد العميل على وضع خطة لسلامته (على سبيل المثال، استراتيجيات للمواجهة وطلب المساعدة) 	<ul style="list-style-type: none"> □ يسأل عن إيذاء النفس أو إيذاء الآخرين، أو يستكشف وجود إيذاء إذا أثار العميل الأمر □ يسأل عن أية نية حالية أو وسيلة أو محاولات سابقة □ يسأل عن عوامل الخطر و/أو الحماية □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ لا يسأل عن إيذاء النفس □ يعطي العميل درسا بأسباب دينية أو قانونية لعدم إيذاء النفس (مثال: هذه خطيئة، أو هذا مخالف للقانون) □ يعبر عن عدم التصديق (مثال: يتهم العميل بمناقشة إيذاء النفس لجذب الانتباه ويقول أن الآخرين لن يؤذوا العميل أو أبناءه) □ يشجع العميل على عدم إخبار أي شخص آخر عن إيذائه لنفسه أو إيذائه للآخرين

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقا (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة	جميع المهارات الأساسية	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	أي سلوك غير مفيد

ملاحظات:

الملحق (ب): تقييم كفاءات المجموعة (GroupACT)

المبادئ التوجيهية و/أو القواعد الأساسية للمجموعات

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة		
مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية (المستوى الثالث) □ يطلب موافقة المجموعة على المبادئ التوجيهية □ يسعى إلى معرفة انطباعات المجموعة، ويقدم تفسيرات وأفكارا بشأنها □ يقوم بتعديل القواعد حسب السياق والضرورة 	<ul style="list-style-type: none"> □ يقدم مفهوم المبادئ التوجيهية لمجموعة الدعم خلال الجلسة الأولى أو يلخص ويشرح سبب أهميتها في الجلسات اللاحقة □ يحدد قواعد أساسية (على سبيل المثال، أن يحترم ويستمع وينتبه بعضهم إلى بعض، « كل ما يتم مناقشته يبقى هنا،» يجب عدم استخدام الهواتف المحمولة أثناء الجلسات) □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ يخالف المبادئ التوجيهية لمجموعات الدعم (على سبيل المثال، يجب على الهاتف المحمول أثناء الجلسات، أو يقاطع الأعضاء) □ يسمح للأعضاء بمخالفة المبادئ التوجيهية دون تصحيح المخالفة أو الإقرار بها

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقا (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث	المستوى الرابع
أي سلوك غير مفيد	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	جميع المهارات الأساسية	جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة

ملاحظات:

مشاركة المجموعة

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية (المستوى الثالث) □ يعرض أفكارا حول المناقشة □ يناقش الطرق التي تمكن الأعضاء من دعم بعضهم البعض من أجل المناقشة □ يتحقق من تمتع جميع الأعضاء بالراحة في الحديث 	<ul style="list-style-type: none"> □ يستخدم طرق التوقيت المناسبة (على سبيل المثال، المشاركة حسب الدور أو الحث عليها بلطف) من أجل تشجيع المشاركة العادلة □ يوضح نقاط المناقشة للأعضاء الذين يواجهون صعوبات في القراءة والكتابة أو الحساب أو مهارات التقنية □ يعالج عوائق المشاركة (على سبيل المثال، المقاطعات) □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ يظهر في أسلوبه محاباة لأعضاء معينين □ يقصي الأعضاء الآخرين (على سبيل المثال، يتجاهل المداخلات) □ يجبر المشارك غير الراغب في الانضمام إلى المناقشة على فعل ذلك □ يؤنب المشارك لإقلاله أو إفراطه في الحديث عما يخصه

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقا (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة	جميع المهارات الأساسية	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	أي سلوك غير مفيد

ملاحظات:

تعزير التعاطف بين أعضاء المجموعة

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية (المستوى الثالث) □ يعطي عبارات توضيحية أو تفسيرات □ يستخدم أسئلة (على سبيل المثال، ما هو شعورك بعد الحديث معنا؟) 	<ul style="list-style-type: none"> □ يشجع ويعزز التعاطف بين أعضاء المجموعة (على سبيل المثال، يشير إلى إظهارهم التعاطف تجاه بعضهم البعض) □ يظهر التعاطف كي يحتذي به الآخرون (على سبيل المثال، يومئ برأسه، ويقول «صحيح») □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ لا يتدخل عندما يكون أعضاء المجموعة غير متعاطفين أو مؤذيين أو عدائيين تجاه بعضهم البعض □ يذكر معلومات تخص أعضاء جلسة خاصة كمثال على التعاطف أو عدم التعاطف

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقا (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة	جميع المهارات الأساسية	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	أي سلوك غير مفيد

ملاحظات:

حل المشكلات بشكل تعاوني

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية (المستوى الثالث) □ يطلب تعليق المجموعة لضمان أن تكون الحلول قابلة للتحقيق وواقعية وفي التوقيت المناسب □ يعالج العوائق المحتملة □ يقر بالتحديات (على سبيل المثال، ليست كل الحلول مناسبة للجميع) □ يقترح إقران الأعضاء ليدعم أحدهم الآخر (إذا كان ذلك ينطبق على هذا التدخل) 	<ul style="list-style-type: none"> □ يشجع جميع الأعضاء بالمثل على الحديث عن كيفية تعاملهم مع مشكلات مشابهة □ يشجع الأعضاء على أن يمدحوا أو يدعموا بعضهم البعض بشأن التجارب الإيجابية والصعبة □ يستبعد الحلول غير الواقعية وغير المفيدة □ يشجع تبادل الأفكار لإيجاد حلول في المجموعة □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ يعطي اقتراحات مباشرة بدون مساهمة المجموعة □ لا يتدخل ولا يعالج الحلول الضارة أو غير الواقعية (على سبيل المثال، «ترك العمل»، أو «تجنب الزوج») □ يحكم على الحلول التي أوجدتها المجموعة □ يسمح للأعضاء بإصدار أحكام (على سبيل المثال، «لن ينجح ذلك» أو «هذا أمر غبي»)

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقاً (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث	المستوى الرابع
أي سلوك غير مفيد	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	جميع المهارات الأساسية	جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة

ملاحظات:

التعامل مع معوقات الحضور

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية (المستوى الثالث) □ يُشرك المجموعة في إيجاد طرقٍ لحل المشكلات ليُمكن جميع الأعضاء من حضور الجلسات □ يشجع أعضاء المجموعة على أن يدعم بعضهم البعض في حضور الجلسات □ يقدم الدعم للوصول إلى الجلسات (على سبيل المثال، مواقع مناسبة للجلسات، والانتقال سوياً) 	<ul style="list-style-type: none"> □ يلتمس المعلومات بشكل فعال لمعالجة المعوقات المحتملة أمام الحضور (على سبيل المثال، مواعيد العمل / الزراعة، ووسيلة الانتقال) □ يعمل على إعادة جدولة الجلسات أو تعديل الجداول وفقاً لذلك □ يشجع الأعضاء على الحضور حتى إذا فاتتهم جلسات سابقة □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ يمنع بشكل فعلي حضور الأعضاء (على سبيل المثال، لا يُجري تعديلات على الجدول) □ يتجاهل التعليقات بشأن معوقات الحضور □ يرفض/يتجاهل المعوقات الاجتماعية والديموغرافية والمرتبطة بالأقليات (على سبيل المثال، الشعائر الدينية، ممارسات الدورة الشهرية، والإعاقات)

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقاً (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة	جميع المهارات الأساسية	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	أي سلوك غير مفيد

ملاحظات:

السرية في المجموعة

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية (المستوى الثالث) □ يشرح مسائل الاحترام، وتقدير تجارب الآخرين، والمشاعر المرتبطة بانتهاك السرية □ يعالج على نحو مناسب الحالات التي تُنتهك فيها السرية أثناء المجموعة 	<ul style="list-style-type: none"> □ يشرح الأساس المنطقي للسرية، ويذكر أمثلة قد تُنتهك فيها السرية □ يتناول المسائل المتعلقة بالسرية عند حضور أفراد غير منتظرين/ غير مدعوين □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ يطلع المجموعة على المعلومات السرية لأحد الأعضاء (على سبيل المثال، تاريخ حالة الصدمة التي تعرض لها وأفصح عنه في جلسة خاصة) □ يهدد بأن يطلع على معلومات المجموعة أفراداً من المجتمع أو الأسرة □ يستهدف أو يلوم الأعضاء عند انتهاك السرية □ لا يتدخل عندما ينتهك آخرون السرية

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقاً (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة	جميع المهارات الأساسية	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	أي سلوك غير مفيد

ملاحظات:

إدارة الوقت: الاستراحات المناسبة وأساليب التنشيط ووتيرة التقدم

ضع علامة على جميع السلوكيات التي يظهرها الشخص في كل فئة

مهارات المساعدة المتقدمة	مهارات المساعدة الأساسية	سلوكيات غير مفيدة أو قد تكون ضارة
<ul style="list-style-type: none"> □ يستوفي جميع المهارات الأساسية (المستوى الثالث) □ يعزز تعلم المشاركين (على سبيل المثال، يقوم بالتلخيص بانتظام) □ يطلب معرفة الانطباعات ويتابع عملية التعلم (على سبيل المثال، أنشطة للمتابعة) □ يتابع مع المجموعة لمعرفة موعد فترات الاستراحة المطلوبة/المفضلة □ يجري بشكل مناسب تمارين تنشيطية للمجموعة لتشجيع المشاركة 	<ul style="list-style-type: none"> □ يستعرض جدول اليوم □ يدرج فترات استراحة محددة الوقت ويشرحها مع تعليمات لإشارات البدء/التوقف □ يدرج فترات للأسئلة في جدول الأعمال □ لا شيء مما سبق 	<ul style="list-style-type: none"> □ يمنع المشاركين من أخذ استراحة □ يجبر المجموعة على الاستمرار وهم في حالة إرهاق عاطفي أو ضيق □ يستهدف أحد المشاركين (أو أكثر) أو يلومهم عند طلب فترات استراحة أو تمارين تنشيطية

ضع علامة على المستوى الأكثر انطباقا (ينبغي اختيار مستوى واحد فقط)

المستوى الرابع	المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
جميع مهارات المساعدة الأساسية إضافة إلى أي مهارة متقدمة	جميع المهارات الأساسية	المهارات الأساسية غير موجودة أو يوجد بعضها وليس كلها	أي سلوك غير مفيد

ملاحظات:

الملحق (ج): الضغوط النفسية الناجمة عن كوفيد-١٩

مقتبس من

« التعامل مع الصحة النفسية والجوانب النفسية الاجتماعية لتفشي

كوفيد-١٩، اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، سنة ٢٠٢٠ م »

Addressing Mental Health and Psychosocial Aspects of
COVID-19 Outbreak, IASC 2020

عندما تناقش سبب تكوين مجموعة الدعم، أرجع ذلك إلى الضغوط النفسية الناجمة عن جائحة كوفيد-١٩. فخلال الجائحة، عانى الكثير من الناس من صعوبات مرتبطة بصحتهم النفسية، إذ ازداد توترهم وقلقهم وازدادت كذلك المشكلات المرتبطة بعلاقاتهم. اسأل أفراد المجموعة عن تجاربهم وتطرق إلى ما يلي بقدر ما كان ذلك مناسباً، وما لم تُطرح هذه المشكلات بشكل تلقائي.

من الشائع أثناء أي وباء أن يشعر الأفراد بالضغط النفسي والقلق. قد تتضمن ردود الفعل الشائعة للأشخاص المتضررين (بشكل مباشر وغير مباشر) ما يلي:

- الخوف من المرض والموت
- تجنب الذهاب إلى المرافق الصحية خوفاً من الإصابة بالعدوى أثناء تلقي الرعاية
- الخوف من فقدان مصدر الرزق وعدم القدرة على العمل أثناء فترة العزل وكذلك من التعرض للطرد من مكان العمل
- الخوف من التعرض للإقصاء الاجتماعي / الوضع في الحجر الصحي بسبب ربط الشخص بالمرض (على سبيل المثال، العنصرية تجاه من ينتمون إلى المناطق الأكثر انتشاراً للمرض أو من يُتصور أنهم ينتمون إليها)
- الشعور بالعجز عن حماية الأحباء والخوف من فقدانهم بسبب الفيروس

- الخوف من الانفصال عن الأحباء والقائمين على الرعاية بسبب نظام الحجر الصحي
- عدم توفير الرعاية اللازمة للأطفال الذين لا يرافقهم أحد أو المنفصلين عن ذويهم، أو الأشخاص ذوي الإعاقة، أو كبار السن، وذلك بسبب الخوف من العدوى، نظرا لأن الوالدين أو مقدمي الرعاية يخضعون للحجر الصحي
- الشعور بالعجز والملل والوحدة والاكتئاب بسبب الانعزال
- الخوف من تكرار تجربة ما مرت بهم خلال وباء سابق

دائما ما تكون حالات الطوارئ مسببة للضغط النفسي، لكن هناك عوامل ضغط نفسي خاصة بتفشي كوفيد-١٩ تؤثر على المجتمع، وتشمل هذه العوامل الآتي:

- خطر الإصابة بالعدوى ونقلها للآخرين، خاصة إذا لم تكن طريقة انتقال كوفيد-١٩ واضحة بنسبة ١٠٠٪.
- الخلط بين الأعراض الشائعة لمشكلات صحية أخرى (على سبيل المثال، الحمى) وبين كوفيد-١٩ يؤدي إلى خوف الشخص من أن يكون مصابا.
- قد يشعر القائمين على الرعاية الصحية بقلق متزايد بشأن بقاء أطفالهم في المنزل بمفردهم (بسبب إغلاق المدارس) بدون الرعاية والدعم المناسبين. قد يكون لإغلاق المدارس تأثير متفاوت على النساء اللاتي يقدمن معظم الرعاية داخل الأسر، حيث يتسبب ذلك في الحد من فرصهن في العمل، وكذلك فرص تحسين أحوالهن الاقتصادية.
- خطر تدهور الصحة البدنية والنفسية للأفراد الضعفاء، على سبيل المثال، كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقات، إذا خضع الذين يقومون على رعايتهم للحجر الصحي، وفي حال عدم وجود رعاية ودعم آخرين.

يمكن أن يؤدي استمرار الخوف والقلق والشكوك وعوامل الضغط النفسي لدى الناس أثناء تفشي كوفيد-١٩ إلى عواقب طويلة الأمد لدى المجتمعات والأسر والأفراد الضعفاء، ألا وهي:

- تدهور شبكات العلاقات الاجتماعية والديناميكيات المحلية والأوضاع الاقتصادية
 - الوصم الذي يلحق بالمرضى الناجين مما يؤدي إلى رفض المجتمعات لهم
 - احتمالية ازدياد حالات الانفعال والغضب والعدوانية تجاه العاملين في الخطوط الأمامية
 - تفاقم محتمل للغضب والعدوانية تجاه الأطفال والأزواج وشركاء الحياة وأفراد الأسرة (زيادة في العنف الأسري وعنف شريك الحياة)
 - تزايد متوقع في عدم الثقة تجاه المعلومات المقدمة لهم
 - تعرض الأشخاص الذين تسوء صحتهم النفسية أو يعانون من اضطرابات نفسية أو اضطرابات ناتجة عن تعاطي المواد المخدرة لانتكاسات ونتائج سلبية أخرى بسبب تجنبهم الذهاب إلى المنشآت الصحية أو عدم استطاعتهم الوصول إلى من يقدم لهم الرعاية
- تنبع بعض هذه المخاوف وردود الفعل من أخطار واقعية، لكن العديد من ردود الفعل والسلوكيات ناجمة أيضا عن نقص المعرفة والشائعات والمعلومات المضللة.

الملحق (د): التعامل مع الضغط النفسي

خلال الجلسة الأولى، اطرح موضوع كيفية التعامل مع الضغط النفسي. نوه بأننا كلنا نتعرض للضغط النفسي وأن مجموعة الدعم مصممة لمساعدتنا على التأقلم مع الضغط النفسي بشكل أفضل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يتم تناول الموضوعات المسببة للضغط النفسي أثناء مجموعة الدعم. ولهذه الأسباب كلها، من المهم أن نبدأ مجموعة الدعم ونحن مؤهلون للتعامل مع الضغط النفسي.

تحدث عن الضغط النفسي وكيف يؤثر على الجسم

- اطلب من المشاركين أن يعطوا تعريفاتهم للضغط النفسي.
- ذكّر المشاركين بالمثل الآتي: تسبب الضغط النفسي لـ (اسم الشخص) في نوبات من الصداع الشديد.
- اسأل المشاركين كيف يؤثر الضغط النفسي على أجسامهم (إذا لم يذكروا ذلك في تعريفهم للضغط النفسي سابقاً). على سبيل المثال، الصداع، وآلام الجسم، وآلام المعدة، والوخز، والدوار، وتسارع ضربات القلب، وصعوبات التنفس.
- اطلب من المشاركين (إذا كانوا يشعرون بالارتياح حيال هذا الأمر) مشاركة المجموعة بأمثلة عن الأوقات التي شعروا فيها بالضغط النفسي وما الذي حدث.
- أحياناً يعاني بعض الأشخاص من مشكلات جسدية ويمكن لهذا أن يزيد من الضغط النفسي. بغض النظر عما إذا كانت المشكلات الجسدية ناتجة عن الضغط النفسي أم لا، فإن تعلم وسائل تقليل الضغط النفسي قد يساعد أيضاً في تخفيف المشكلة الجسدية.

نقاط المناقشة الرئيسية

- يعد الضغط النفسي رد فعل شائع للتعرض للمحن.

- يمكن أن يؤثر الضغط النفسي على أجسامنا على المدى القصير (على سبيل المثال، يمكن أن يتسارع معدل التنفس وضربات القلب في موقف نشعر فيه بالضغط) وعلى المدى الطويل (على سبيل المثال، يمكن أن يتسبب الضغط النفسي مع مرور الوقت في الشعور بالصداع أو الألم أو عدم الراحة بالجسم).
- إمكانية استخدام التشبيهات لتوضيح المعنى: استخدم أدوات مادية للإشارة إلى التشبيه (على سبيل المثال، كرة من الصوف). « يمكن تشبيه هذه الأحاسيس بكرة الصوف المتشابك (اعرض الكرة). إذا تجاهلنا هذه الأحاسيس واستمرت الحياة على نفس النمط، يمكن أن يزداد الصوف تشابكا (اجعل الصوف أكثر تشابكا بعض الشيء). قد يتسبب ذلك بالشعور بعدم الارتياح ومشكلات جسدية أخرى. ستساعدكم الإستراتيجية التي سأعلمكم إياها اليوم في حل عقد كرة الصوف المتشابكة».

نشاط التنفس

- ادعُ جميع المشاركين (بمن فيهم ميسرو المجموعة) لحساب عدد أنفاسهم في الدقيقة الواحدة (يتولى أحد الميسرين حساب الوقت). النفس الواحد = شهيق وزفير. اطلب من المشاركين عدم تغيير طريقة تنفسهم.
- قُم بحساب الوقت لمدة دقيقة واحدة ليحسب المشاركون خلالها أنفاسهم في أذهانهم.
- بعد دقيقة واحدة، ادعُ المشاركين لإخبارك بعدد أنفاسهم واكتب الأعداد على لوحة أو ورقة كبيرة. لا تقلق تجاه الفروقات ما بين هذه الأعداد أو إن بدا أي منها غير عادي.
- من ١٠ إلى ١٢ نفسا في الدقيقة هو العدد الأمثل للشعور بالاسترخاء. يمكنك التعليق على الأرقام التي أعطاهها المشاركون.

تعليم كيفية التعامل مع الضغط النفسي

الخطوات الواجب اتباعها

١. تساعد السيطرة على الضغط النفسي على استرخاء الجسم وتهدئة الذهن لتقليل الضغط.
٢. اطلب من المشاركين الوقوف لإكمال هذا التمرين.
٣. ادعُ المشاركين إلى التخلص من أي توتر في أجسامهم (هزّ الذراعين والساقين، وإرجاع الكتفين للخلف، وتحريك الرأس من جانب إلى آخر، وما إلى ذلك).
٤. علمهم طريقة تمرين التنفس البطيء.
٥. تخيل معهم أن هناك بالون داخل المعدة، وأن مهمتهم هي أن ينفخوا هذا البالون (اعرض بالون حقيقي).
 - أي أنهم عندما يقومون بالشهيق ستتوسع المعدة.
 - هدفنا هو عدم التنفس من الصدر (يكون تنفسنا أقل عمقا عندما يكون من الصدر).
 - يمكن أن يساعد وضع إحدى اليدين على المعدة والأخرى على الصدر المشاركين على التأكد من أنهم يتنفسون من المعدة وليس الصدر.
٦. يعرض الميسر عملية التنفس من المعدة ثم يطلب من المشاركين المحاولة لمدة دقيقة واحدة.
٧. ادعُ المشاركين إلى التركيز على الإبطاء من معدل تنفسهم بمجرد أن يتمكنوا من التنفس من معدتهم.
 - قم بالعد من ١ إلى ٣ (لوقت محدد بالثواني) للشهيق ومثلهم للزفير.
٨. مارس ذلك لمدة دقيقة أثناء العد بصوت عالٍ من أجل المجموعة.
 - استمر في التمرين لمدة دقيقتين دون العد بصوت عالٍ (اطلب من المشاركين العد في أذهانهم أو تتبع صوت عقارب الساعة أو إيقاع آخر)
٩. اطلب من المشاركين تبادل الحديث حول خبراتهم مع هذا التمرين. إذا كان لدى أي شخص في المجموعة توصيات تتعلق بأي طرق أخرى لتخفيف الضغط النفسي، فأعطِ مساحةً لطرح تلك التوصيات أثناء وقت المجموعة.

الملحق (ه): موضوعات للمناقشة خلال مجموعات الدعم

تم وضع الموضوعات الآتية لتناسب مجموعات الدعم في مصر. خلال الجلسة الأولى، اسأل المشاركين عن الموضوعات التي يريدون مناقشتها. لك أن تختار السؤال عن موضوع الجلسة التالية فقط أو السؤال عن موضوعات لجميع جلسات مجموعة الدعم. يمكنك دائما تغيير الموضوعات إذا ظهرت احتياجات جديدة أو ملحة من جانب المشاركين.

يرجى مراجعة المعلومات المتعلقة بكل موضوع قبل عرضه عليهم. قد لا تختار طرح هذه المعلومات بشكل مباشر، لكنها قد تكون مرجعا مفيدا لك. إذا كنت تشعر أنك غير متأكد من كيفية تناول هذا المحتوى أو كنت ترغب ببساطة في أن تخصص مساحة أكبر لمناقشة موضوع ما، ناقش ذلك مع مشرف مجموعة الدعم. يمكنك أيضا أن تقرر دعوة أحد الضيوف المتحدثين إذا رأيت أنت والمشرف أن هذا الأمر مناسب.

في أي جلسة، من المهم أن تسأل المجموعة أولا عن التجارب التي مروا بها فيما يتعلق بالموضوع، بما في ذلك كيف أثر الموضوع على حياتهم وما الذي ساعدهم على التعامل مع المشاكل ذات الصلة به (على سبيل المثال، الغضب). بعد ذلك، قد تقرر مشاركة بعض المعلومات الواردة أدناه.

من المهم أيضا أن ينظر إلى كل المشاعر على أنها أدوات. فمشاعرنا تنبهنا إلى شيء مهم، مثل من وما الذي يشعرون بالأمان في حياتنا، وما هي العلاقات التي تجعلنا نشعر بالتواصل والنشاط، ومتى نحتاج إلى إجراء تغيير. ليس هناك شعور خاطئ (على سبيل المثال، «ليس من الخطأ أن تغضب»). بل يمكننا أن نتعلم كيف نتعرف على مشاعرنا ونتحكم بها من خلال الحديث عنها في المجموعة.

التعامل مع الغضب

- الخطوة الأولى هي معرفة أننا نشعر بالغضب. اسأل المجموعة عما يشعرون به في أجسادهم عندما يغضبون. يمكن أن يشمل ذلك شعورهم بأن أجسادهم ساخنة أو متفجرة أو مقيدة أو متوترة أو ضيقة أو نشطة أو العديد من الأوصاف الأخرى. يمكنك أيضا أن تسألهم عن الجزء من أجسادهم الذي يشعرون فيه بهذه الأحاسيس. على سبيل المثال، « أشعر بضيق في صدري. أشعر أنني أضغط على فكي.» لا توجد إجابات خاطئة عن هذه الأسئلة.
- بعد ذلك، من المهم أن تخبرهم أن الغضب أمر طبيعي. فهو شعور نشعر به جميعا. وهو يتيح لنا معرفة أن هناك شيئا يبدو خاطئا في موقف ما أو أن هناك شيئا يقف في طريق تحقيق نتيجة مرجوة. وغالبا ما يشعر الأشخاص بجانب مشاعر أخرى، مثل الخيانة أو الأسى أو الظلم أو الخوف.
- ومن المفيد أيضا معرفة أن الغضب هو شعور يدفع إلى اتخاذ فعل ما. فنحن نريد أن نفعل شيئا عندما نشعر به.
- وعلى الرغم من أن الغضب، كحال جميع المشاعر، يمكن أن يمنحنا معلومات مهمة ويمكن أن يحفزنا على إجراء تغييرات مهمة، إلا أنه يمكن أن يفضي أيضا إلى أفعال تسبب ضررا أكثر للأفراد أو الممتلكات أو العلاقات.
- التعامل مع الغضب يصبح أكثر سهولة إذا عرفنا ما وراءه. هل أنا أيضا خائف؟ شاعر بالغيرة؟ محرج؟ محبط؟ شاعر بالذنب؟ لكن قبل أن نصل إلى النقطة التي نفكر فيها فيما وراء غضبنا، علينا أن نتوقف قليلا ونتجنب الرد بطريقة قد تسبب المزيد من الضرر.
- وطرق التحكم في الغضب هي:
 - انتظر حتى تهدأ للتعبير عن عما يقلقك
 - مارس الرياضة
 - أبعد نفسك عن الموقف لفترة وجيزة
 - استخدم عبارات بالضمير «أنا» للتحدث عن مشاعرك (يتيح لك هذا

تجنب إهانة شخص آخر، على سبيل المثال، «أشعر بالضيق لأنك لم تساعد في طهي وجبة العشاء» بدلا من « أنت لا تساعد أبدا في أي شيء».

- استخدم الفكاهة للتخلص من التوتر
- تدرب على التنفس العميق (أو مارس نشاطا مهدئا آخر، مثل الاستماع إلى الموسيقى أو الصلاة) لكي تهدأ
- اسأل المجموعة إذا كانوا يستخدمون أيًا من هذه الأشياء أو سبق أن استخدموا غيرها

الخزي والشعور بالذنب

- الخطوة الأولى هي أن ندرك شعورنا بالذنب أو الخزي. اسأل المجموعة عما يشعرون به في أجسادهم عندما ينتابهم الإحساس بالذنب أو الخزي. قد يذكرون شدة العصبية أو التوتر أو الإحساس بالغرق أو التجمد أو غير ذلك من أوصاف. يمكنك أيضا أن تسألهم عن الجزء من أجسادهم الذي يشعرون فيه بهذه الأحاسيس. على سبيل المثال، «يمكنني أن أشعر برجفة في قلبي أو أعلى المعدة . أشعر بسخونة في وجهي.» لا توجد إجابات خاطئة عن هذه الأسئلة.
- بعد ذلك، من المهم أن تخبرهم بأن الشعور بالخزي والذنب أمر طبيعي. جميعنا لديه قيم، وهذا أمر جيد. عندما لا نشعر أننا نعيش بما يتفق مع تلك القيم، يمكننا أن نشعر بالذنب أو الخزي.
- إلا أن الذنب والخزي شعوران مختلفان. فالذنب هو الشعور: « لقد فعلت شيئا سيئا»، والخزي هو قول « أنا سيء». في حالة الذنب، يكون التركيز على السلوك، أما في حالة الخزي، يكون التركيز على الذات.
- يمكن أن يساعد الشعور بالذنب في إلهامنا لإحداث تغييرات (على سبيل المثال، «قال لي والداي أنه ينبغي أن أذاكر دروسي ولم أفعل، وبالتالي حصلت على درجة سيئة. هذا شعور بشع. في المرة القادمة، سأذاكر دروسي»). أما الخزي فيجعلنا نشعر بأننا لا نستطيع إحداث تغيير (على سبيل المثال، «حصلت على درجة سيئة لأنني غبي»). والشعور بالخزي

- يعني في الغالب الشعور بعدم استحقاق الحب أو الانتماء.
- وغالبا ما يحدث الخزي نتيجة حكمننا على أنفسنا، بالإضافة إلى التكتّم والصمت. كلما قل حديثنا عما نشعر بالخزي إزاءه، زاد اعتقادنا بأننا الوحيدون الذين يشعرون أو يمرون بشيء ما. ويعد الحديث عما نشعر بالخزي إزاءه والحصول على التعاطف من الآخرين أحد أفضل الطرق للتخلص من الشعور بالخزي.
- يمكنك أن تسأل المجموعة عما إذا سبق لهم أن مروا بلحظات أدى فيها التعبير عن شيء يحرجهم أو يؤلمهم إلى تكوين صلات مع الآخرين.
- يمكنك دعوة الأفراد الذين يشعرون بالأمان في القيام بذلك لمشاركة شيء ما يعانون منه الآن.

الحسرة أو فقدان

- يمكن للعديد من أشكال فقد أن تؤدي للشعور بالحسرة. بعض أشكال فقد قد تتضمن الآتي: موت أحد الأحباء، الطلاق أو الانفصال، الصدمات العائلية أو التعرض للأذى داخل الأسرة، فقدان الوظيفة، فقدان المنزل، فقدان القدرة على أداء المهام نتيجة للمرض أو الإصابة.
- الحسرة غالبا ما توصف بأنها الشعور القوي بالأسف. بينما توجد مراحل معروفة للحسرة أو فقدان (الإنكار، والغضب، والمساومة، والاكتئاب، والقبول)، قد لا تحدث هذه المراحل بنفس ذلك الترتيب.
- الخطوة الأولى، كما هو الحال مع أي عاطفة، هي إدراك أننا نشعر بالحسرة. اسأل المجموعة عما يشعرون به في أجسادهم عندما يختبرون الإحساس بالحسرة. قد يذكرون الشعور بالخدر، أو الثقل، أو السماكة، أو التبلد، أو الاستنزاف، أو غير ذلك من الأوصاف. يمكنك أيضا أن تسألهم عن الجزء من أجسادهم الذي يشعرون فيه بهذه الأحاسيس. على سبيل المثال، « أشعر بصعوبة في التنفس لأن صدري ضيق للغاية. كتفائي يؤلماني». لا توجد إجابات خاطئة عن هذه الأسئلة.
- الحسرة شيء طبيعي، وتعني أننا عانينا من فقد، أو الاشتياق، أو أننا

- نشعر بالضيق. فحب شخص أو شيء ما وفقدانه غالبا ما يؤدي إلى الحسرة. وشعورنا بالحسرة يعني أننا ارتبطنا بهذا الامر.
- لا يمكن للأشخاص الذين يمرون بالحسرة تجاوز ذلك بسهولة. وغالبا ما يحتاجون إلى شخص آخر ليشهد على حسرتهم ويكون حاضرا بجانبهم.
- مشاعر الحسرة أو فقدان يمكنها أن تستمر لأشهر أو حتى لعام. وهذا أمر طبيعي أيضا.
- يمكن أن تكون مجموعات الدعم وسيلة مهمة لمشاركة القصص عن أولئك الذين أحببناهم وفقدناهم و/أو تجاربنا المرتبطة بالاشتياق إليهم أو فقدانهم. ويمكن للآخرين في المجموعة ممن مروا بتجارب مشابهة أن يعاونونا على عرض خبراتنا مما قد يساعد على الشفاء.
- وعلى الرغم من أن الحسرة أمر طبيعي، فقد نحتاج في بعض الأحيان إلى مساعدة الأخصائيين للتعامل معه. ويمكن لأعضاء المجموعة أن يكونوا في حالة تستدعي حصولهم على المشورة الفردية إذا كان شعورهم بالحسرة:
 - يغلب على أحدهم لدرجة تجعله غير قادر على أداء مهامه لمدة طويلة من الوقت
 - يدفعهم إلى العزلة عن الآخرين
 - يلومون أنفسهم على ما حدث
 - لديهم أفكار تتعلق بإيذاء أنفسهم
- أحيانا يخشى الناس التوقف عن الشعور بالحسرة أو فقدان لاعتقادهم أن ذلك يعني نسيانهم الشخص أو الشيء الذي فقدوه. اسأل المجموعة عن الطرق التي يواصلون بها تذكر شخص أو شيء لم يعد موجودا في حياتهم.
- يمكنك أيضا أن تسأل المجموعة عما إذا كان أي شخص يريد إطلاع الآخرين على شيء قد شعروا بالحسرة على فقده، بما في ذلك قصة عن هذا الشخص أو الشيء. قد يكونون أيضا على استعداد لمشاركة الآخرين كيف استطاعوا اجتياز الشعور بالحسرة، ومتى شعروا بالمساندة خلال فترة حسرتهم، إن كان ذلك قد حدث.

- الخطوة الأولى هي التعرف على ما نشعر به في أجسادنا عندما نختبر الإحساس بقبول الذات. اسأل المجموعة عما يشعرون به في أجسادهم عندما يحسون بحب أنفسهم أو حب أحد جوانب أنفسهم. قد يذكرون الشعور بالامتلاء، أو الخفة، أو النشاط، أو التحفيز، أو غير ذلك من الأوصاف. يمكنك أيضا أن تسألهم عن الجزء من أجسادهم الذي يشعرون فيه بهذه الأحاسيس. على سبيل المثال، « أشعر بأن صدري متسع. أشعر بأن جسدي مرتاح بأكمله». لا توجد إجابات خاطئة عن هذه الأسئلة.
- بعد ذلك، من المهم إخبارهم بأن تقبل الذات ضروري لسلامتنا النفسية والجسدية، ولكننا جميعا نعاني من صعوبة الوصول إليه نظرا لأنه أمر يتطلب الاستمرارية. احتياجنا إلى الانتماء لمجموعة أكبر مرتبط بكوننا بشر، وقد يكون تقبل الذات أمرا صعبا للغاية إذا قيل لنا أن أمرا ما يتعلق بنا لا يجعلنا ننتمي إلى المجموعة.
- لكن تقبل الذات هو أمر يمكن لنا العمل على تحقيقه، حتى لو لم يغير الآخرون رأيهم عنا. إنه لأمر مهم أن نحققه لأنفسنا، ولا يعني تقبلنا لذواتنا أننا نظن أننا قد انتهينا من النمو أو التغير كأشخاص، بل أننا نقبل كوننا بشر وأن لنا قيمة.
- بعض طرق ممارسة تقبل الذات هي:
 - أن تتمسك بما يجعلك فريدا وتفكر فيما يمكنك منحه للعالم بفضل هذه السمات الفريدة
 - أن تحدد نقاط قوتك
 - أن تكون رحيما بنفسك داخل ذهنك (على سبيل المثال، لا تكرر الأشياء غير اللائقة التي قالها الآخرون، ولكن اجعل لديك شيئا إيجابيا يمكنك قوله لنفسك عند سماع تعليقات الآخرين غير اللائقة أو تذكرها)
 - أن تضع أهداف واقعية وتمدح ذاتك عند تحقيقها
 - أن تتحدث مع الآخرين ممن لديهم تجارب مماثلة وممن تقبلوا ذواتهم أو يعملون بجد على تقبلها

التعامل مع التغييرات طويلة الأجل الناجمة عن كوفيد - ١٩ (الإعاقة / التغييرات في هيكل الأسرة / التحديات الاقتصادية)

- التعامل مع التغيير أمر صعب على كثير من الناس. ويتسم الأمر بصعوبة أكثر خاصة إذا كانت هذه التغييرات قد تسببت في مشكلات اقتصادية أو صحية أو متصلة بالعلاقات. قم بجعل الشعور بالغضب، أو الحزن، أو الخوف، أو غيرها من العواطف في مواجهة التغيير، أمرا طبيعيا.
- اسأل المشاركين هل سمحوا لأنفسهم بأن يعطوا مساحة كافية لأحاسيسهم تجاه التغيير، أم أن كل ذلك قد حدث بسرعة كبيرة جعلت من الواجب عليهم الاستمرار في التكيف دون التفكير في حالهم. أوجد مساحة لهم كي يصفوا ما يشعرون به والكيفية التي تظهر بها هذه الأحاسيس نفسها في أجسادهم.
- اطلب من المشاركين التفكير في كيفية تعاملهم مع التغييرات في الماضي. هل هناك أشياء يمكنهم استخدامها الآن كانت قد ساعدتهم على تخطي الأمر في أوقات سابقة؟

الإدراك والاستفادة من القدرة على الصمود استعدادا لمواجهة الجائحة القادمة

- لقد تعلمنا جميعا الكثير حول معنى إجراء تغييرات جذرية وصعبة بسرعة خلال كوفيد - ١٩. اطلب من المشاركين التفكير فيما عرفوه عن نقاط قوتهم أثناء الجائحة. ما الذي عرفوه عن نقاط القوة في أسرهم أو مجتمعاتهم؟
- ما الذي قد يريدون أن يفعله الناس مجددا إذا وقعت جائحة أخرى؟ ما الذي قد يريدون فعله مجددا أو بشكل مختلف إذا حدثت جائحة أخرى؟

الوصم والتمييز المتعلقان بالصحة النفسية

- في العديد من الأماكن، توصم مشكلات الصحة النفسية. فيعتبر الأشخاص مجانيين أو «غير متزنين» أو «ضعفاء» إذا اعترفوا بمعاناتهم.
- في الواقع، تعد مشكلات الصحة النفسية من المشكلات الشائعة للغاية والتي ازدادت شيوعاً مع كوفيد-١٩ والضغط النفسي التي أحدثتها. فمعدل الاضطرابات الشائعة حتى من قبل كوفيد-١٩ مثل الاكتئاب والقلق ارتفع بأكثر من ٢٥٪ في السنة الأولى من الجائحة، ليضاف ذلك إلى ما يقرب من المليار شخص الذين يعانون من الأصل من الاضطرابات النفسية.^٢
- يؤدي الوصم أولئك الذين يعانون من مشكلات الصحة النفسية لأنهم يتجنبون طلب المساعدة ويشعرون بالخجل من معاناتهم، ويؤدي ذلك إلى تفاقم مشكلاتهم.
- يعد السعي للحصول على دعم صحي نفسي أمراً شجاعاً ويمكن أن يساعد الأشخاص في التأقلم مع المشكلات التي يتعرض إليها الكثير منا. ويمكن لذلك أيضاً المساعدة على نزع الوصم عن مشكلات الصحة النفسية عندما نشعر بالارتياح للحديث عن مشكلات الصحة النفسية الخاصة بنا.

الوصم والتمييز المصاحبان لجائحة كوفيد-١٩

- الوصم هو عملية اجتماعية قوية تتسم بالتصنيف، ووضع القوالب النمطية، والتفرقة، مما يؤدي إلى فقدان المكانة والتمييز. والتمييز، طبقاً لتعريف برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (UNAIDS)، هو التصرف المجحف وغير العادل تجاه فرد أو مجموعة على أساس حالة الشخص أو سماته، الحقيقية أو المتصورة، أو مشكلة طبية ما

^٢ منظمة الصحة العالمية. التقرير العالمي عن الصحة النفسية. ٢٠٢٢.

يعاني منها (على سبيل المثال، فيروس نقص المناعة البشرية)، أو حالته الاجتماعية والاقتصادية، أو نوعه، أو عرقه، أو هويته الجنسية، أو عمره.

- أثناء جائحة كوفيد-١٩، أُلقي باللوم في نشر المرض بصورة خاطئة على بعض المجموعات، مثل المهاجرين، أو الرجال المثليين، وتعرض هؤلاء للوصم. وفي بعض البلدان، كان المهاجرون الآسيويون مستهدفين بالوصم والتمييز بشكل خاص.
- الأشخاص المصابون بمرض كوفيد-١٩ يمكن أن يوصموا بأنهم ينتمون إلى مجموعة كانت تلام بالخطأ على تسببها في نشر المرض أو قد يعاملون على أنهم خطرون، حتى إذا اتخذوا الاحتياطات اللازمة لعدم نقل العدوى للآخرين، أو حتى بعد التعافي من الإصابة.
- نعلم أن الوصم يجعل الحصول على الخدمات أمرا أكثر صعوبة ويسبب مشكلات مرتبطة بالصحة النفسية. أسأل المجموعة عما إذا كانوا قد عانوا من الوصم أثناء مرضهم وأثار ذلك عليهم.
- في ذات الوقت، بعض السلوكيات، مثل التباعد الاجتماعي وارتداء الكمامات، كانت ضرورية لحماية عامة الناس، ولكنها قد تكون السبب في جعل المصابين بمرض كوفيد-١٩ يشعرون بالعزلة، حتى إذا لم يتم القيام بهذه السلوكيات، وذلك لأن المصابين بالمرض كان ينظر إليهم نظرة دونية. أسأل المجموعة كيف واجهوا العزلة قصيرة الأمد التي ربما بدت صعبة وحزينة، ولكنها كانت مهمة للصحة العامة.

الملحق (و): موضوعات مقترحة لمجموعات دعم العاملين في مجال الرعاية الصحية

إذا كانت المجموعة مخصصة للعاملين في مجال الرعاية الصحية،
فقدم الموضوعات المذكورة أعلاه واضف إليها ما يلي:

تعريف الإنهاك الوظيفي

الإنهاك الوظيفي هو حالة من الإرهاق النفسي أو العاطفي أو البدني الناتج عن عوامل الضغط النفسي في مكان العمل. وينص التعريف المذكور في الإصدار الحادي عشر للتصنيف الدولي للأمراض على أن « الإنهاك الوظيفي هو متلازمة تظهر كنتيجة لضغط نفسي مزمن في مكان العمل لم يتم التعامل معه بنجاح. ويتسم الإنهاك الوظيفي بالثلاثة أبعاد التالية:

- الشعور باستنزاف الطاقة أو الإرهاق
- زيادة المسافة النفسية بين الشخص وعمله، أو المشاعر السلبية أو الاستخفاف تجاه عمله
- انخفاض الكفاءة المهنية»

نعلم أن الإنهاك الوظيفي يتزايد في أوساط العاملين في مجال الرعاية الصحية. إليك بعض الأشياء التي يمكنك البحث عنها في نفسك أو لدى زملائك لمعرفة ما إذا كنت تعاني من الإنهاك الوظيفي:

في العمل

- الإرهاق
- صعوبة في التركيز
- ارتكاب أخطاء أكثر من المعتاد

- الغضب أو الحزن دون معرفة السبب
- قلة الحماس للعمل
- شرود الذهن (على سبيل المثال، نسيان المواعيد)
- سرعة الانفعال (على سبيل المثال، الشعور بالإحباط بسهولة)
- عدم الكفاءة
- الاستقالة / تخفيض ساعات العمل

في الحياة اليومية، قد نشعر أيضا بتأثير الإنهاك الوظيفي على أجسادنا:

- صعوبة في النوم
- الشعور بالقلق / القلق المفرط
- الانزعاج من الضوضاء أو الزحام
- ألم في الصدر أو خفقان القلب
- آلام في المعدة

اسأل المشاركين عما إذا كانوا قد لاحظوا ذلك لدى زملائهم في العمل أو في أنفسهم. اسأل عن علامات الإنهاك الوظيفي الأخرى التي سبق أن رأوها.

كيفية التصرف في بيئة عمل ذات ضغط نفسي مرتفع

الاستجابة للطوارئ الصحية عمل مجزٍ وصعب. ولا يمكنك مساعدة الآخرين إلا إذا اعتنيت بنفسك. فالعناية بصحتك وتخصيص وقت للأنشطة التي تستمتع بها وللتواصل مع الأصدقاء والعائلة، كلها طرق مهمة لشحن القوة (جسدياً وعاطفياً!) خلال الجائحة.

كن قوياً على الصعيد النفسي

١. ركز على ما يمكنك التحكم فيه، بما في ذلك أفكارك وسلوكياتك.
٢. تذكر أنك قادر على الصمود، وكذلك الجنس البشري بأكمله. سنتجاوز

جميعاً هذا التحدي.

٣. أشعر بالراحة لأنك تهتم بنفسك وبالآخرين.
٤. ركز على الأشياء الجيدة، مثل الأشخاص الذين يقدمون المساعدة، والوقت مع العائلة، وكيف ساعد الناس بعضهم البعض خلال الجائحة. اكتب ثلاثة أشياء تشعرك بالامتنان كل يوم.

عزز صحتك العاطفية والروحية

١. اعلم أنه لا بأس من رسم الحدود وقل «لا».
٢. كن لطيفاً مع نفسك ومع الآخرين.
٣. اكتب في مذكرة أو دفتر يوميات.
٤. اعمل على التقليل من تعرضك للأخبار أو وسائل التواصل الاجتماعي. استخدم مصادر موثوقة للأخبار وتجنب الشائعات.
٥. مارس تمارين التنفس، أو التأمل، أو اليوجا، أو التاي تشي. وابحث عن تطبيقات عبر الإنترنت لترشدك في ذلك.
٦. قم بزيارة أماكن العبادة وتأمل وداوم على الصلاة.
٧. تواصل باستمرار مع الآخرين. كن مبدعاً واستخدم التكنولوجيا للتواصل مع أحبائك وأصدقائك وجيرانك عن بعد.
٨. تواصل مع الأخصائيين إذا كنت بحاجة إلى التحدث أو بحاجة إلى دعم.

كن نشيطاً

١. خصص الوقت للأنشطة التي تستمتع بها مثل الطهي، أو الخياطة، أو الرقص، أو الرسم.
٢. قم بوضع روتين منتظم، وخاصة للأطفال وللعمل من المنزل، والتزم بأوقات ثابتة لوجبة الاستيقاظ، والعمل، والأنشطة/التمارين، والنوم، فالروتين الثابت يقلل الضغط النفسي.
٣. اقض بعض الوقت في الطبيعة. اذهب إلى الريف. اذهب للمشي، وقم ببعض أعمال العناية بالحدائق.

اعمل بذكاء

١. اعمل ضمن فريق وقلل من وقت العمل بمفردك.
٢. تحدث إلى زملائك وادعموا بعضكم البعض. فيمكن لأزمة ما أن تعزل الناس في الخوف والقلق. تكلم عن قصتك واستمع للآخرين.

حافظ على صحتك

١. افعل ما بوسعك للتقليل من خطر تعرضك للإصابة بمرض كوفيد - ١٩ وأي مشكلات صحية أخرى .
٢. داوم على نظام غذائي صحي وتمارين روتينية لتقوية مناعتك وصحتك النفسية.
٣. أضف فترات قصيرة من التمارين المنشطة للقلب والأوعية الدموية، وكذلك تمارين القوة وتمدد العضلات على مدار يوم العمل.
٤. تجنب الكافيين والكحول أو قلل منهما.
٥. حافظ على أولوية النوم.

تحديد التغيرات المفيدة في المنشأة (التي ينقلها فريق SEEC-II إلى المنشأة)

الانهاك الوظيفي تسببه عوامل داخلية وخارجية. وهناك خمسة مستويات للتأثير على السلوكيات الصحية والعواقب الصحية (على سبيل المثال، الانهاك الوظيفي). فالأفراد يؤثرون ويتأثرون بما يأتي:

١. على المستوى الفردي: السلوك، والمعتقدات، والمعرفة، والكفاءة الذاتية، والمهارات، والسلوكيات
٢. على مستوى العلاقات الشخصية: (الدوائر الأولية) الشبكات الاجتماعية القريبة ومنظومات الدعم، مثل الأصدقاء والعائلة
٣. على المستوى التنظيمي: المنظمات والمؤسسات

٤. على المستوى المجتمعي: المكان الذي يعيش فيه الفرد ومكان عمله والعلاقات الاجتماعية الأوسع نطاقاً
٥. على مستوى السياسة العامة: القوانين والسياسات على المستوى المحلي ومستوى المنطقة والمستوى الوطني

نتعلم في الغالب أشياء يمكننا القيام بها لتقليل الانهك الوظيفي والضغط النفسي وهي إجراءات يمكننا اتخاذها على نحو فردي أو مع أصدقائنا وعائلاتنا. وهذا أمر مهم، ولكنه ليس الأمر الوحيد الذي يمكن فعله.

نريد أن نفكر فيما يمكن أن يحدث في مؤسساتنا. وتهدف هذه الجلسة إلى عصف الذهن حول ما يمكن تغييره في مكان العمل لتقليل الضغط النفسي به. يمكننا عصف أذهاننا حول أي شيء نريده، ثم يقرر كل منا في النهاية ما الذي يرغب في مشاركته مع جهة العمل (بدون أية معلومات تحدد هوية الشخص الذي قام بالاقتراح).

الملحق (ز): مخاوف العاملين في مجال الرعاية الصحية

مقتبس من

« التعامل مع الصحة النفسية والجوانب النفسية الاجتماعية لتفشي كوفيد - ١٩ ، اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، سنة ٢٠٢٠ م »
(Addressing Mental Health and Psychosocial Aspects of COVID-19 Outbreak, IASC 2020)

قد يواجه العاملون في الخطوط الأمامية (بمن فيهم الممرضون والأطباء وسائقي سيارات الإسعاف والقائمين على اكتشاف حالات الإصابة وغيرهم) عوامل ضغط نفسي إضافية أثناء تفشي كوفيد - ١٩ :

- وصم من يتعاملون مع مرضى كوفيد - ١٩ ومع رفاتهم
- تدابير الأمن البيولوجي الصارمة: الإجهاد الجسدي الناجم عن استخدام معدات الحماية، العزلة الجسدية التي تجعل من الصعب لشخص أن يواسي ويطمئن مريضا أو شخصا في ضائقة، الوعي واليقظة المستمرين، الإجراءات الصارمة الواجب اتباعها والتي تحول دون التلقائية والاستقلالية
- زيادة متطلبات بيئة العمل، بما في ذلك، ساعات العمل الطويلة، وزيادة أعداد المرضى والعمل على مواكبة أفضل الممارسات مع تطور المعلومات حول كوفيد - ١٩
- انخفاض القدرة على الاستعانة بالدعم الاجتماعي بسبب جداول العمل المكثفة والوصم داخل المجتمع تجاه العاملين في الخطوط الأمامية
- عدم كفاية الأفراد أو القدرة على تقديم الرعاية الذاتية الأساسية، خاصة بين الأشخاص ذوي الإعاقة
- عدم كفاية المعلومات حول الاحتكاك طويل الأمد بالمصابين بمرض كوفيد - ١٩
- الخوف من أن ينقل العاملون في الخطوط الأمامية العدوى بمرض كوفيد - ١٩ إلى أصدقائهم وعائلاتهم نتيجة عملهم

تم إعداد هذا الدليل بدعم من الشعب الأمريكي عن طريق الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية - مصر (USAID Egypt). المعلومات الواردة في هذا الدليل لا تمثل بالضرورة وجهة نظر الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة الأمريكية. يصرح بالاقتراب من هذا الدليل، كلياً أو جزئياً، بشرط ذكر المصدر.

