

# المهارات النفسية - الاجتماعية الأساسية دليل المستجيبين لـ كوفيد-19



اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

**IASC** Inter-Agency  
Standing Committee

## الوحدة 1 : عافيتك

لا يمكنك الاعتناء بالآخرين ان لم تعتني بنفسك، لذا ابدأ بالحفاظ على صحتك و عافيتك النفسية في هذه الأوقات الصعبة

## الوحدة 2 : التواصل الداعم في التفاعلات اليومية

كيف تساعد من خلال الطريقة التي تتفاعل وتتواصل بها

## الوحدة 3: تقديم الدعم العملي

مساعدة الناس على مساعدة أنفسهم حتى يتمكنوا من استعادة السيطرة على الموقف ، الوصول الى الدعم العملي وإدارة مشاكلهم بشكل أفضل

## الوحدة 4 : دعم الأشخاص الذين يختبرون الضغط النفسي

كيف تساعد الأشخاص الذين يشعرون بالضغط النفسي وكيف تعرف متى يمكن أن تتصل بمزودي الخدمة المتخصصين

## الوحدة 5 : المساعدة في مواقف محددة

الربط مع الموارد للمساعدة في مواقف محددة ، مثل العمل في دور الرعاية ، تنفيذ القانون ، حالات النزوح أو اللاجئين ودعم أولئك الذين يمرون بفترة حداد

## الملحقات

معلومات للمدراء والمشرفين لدعم العافية النفسية الموظفين و المتطوعين؛  
موارد للروتين اليومي ، دوائر التحكم و الاسترخاء ؛  
و مخطط يمكنك استخدامه لتسجيل تفاصيل معلومات الاتصال الخاصة بالمصادر لرئيسية في منطقتك

## هل هذا الدليل لي ؟

هل تقوم بوظيفة حاسمة خلال جائحة كوفيد-19 ؟  
هل عملك أساسي لنجاة الأشخاص المتأثرين بكوفيد-19 ؟  
أو للحفاظ على عمل الأنظمة والخدمات التي تحمل الفائدة للجميع؟  
ان كانت الاجابة نعم ، اذاً هذه المعلومات لك!

قد تعمل .....

ك اختصاصي صحة ،  
على سبيل المثال طبيب  
، ممرض ، مستشار ،  
أو عامل إجتماعي أو  
مدير حالة

كمستجيب أول ، على  
سبيل المثال المسؤول  
عن تنفيذ القانون ،  
سائق سيارة إسعاف أو  
إطفاء

في الامدادات الغذائية أو  
إعدادها ، في صيدلية ، أو في  
أعمال متعلقة بالدفن ، وسائل  
النقل ، جهة حكومية ، مرافق  
خدمية و صحية

في دعم الأعباء ، أو  
الأصدقاء ، أو  
الأشخاص الأكثر ضعفاً  
في مجتمعك

ك مشرف أو مدير يدعم  
الموظفين أو  
المتطوعين



## لم هذه المعلومات مهمة ؟

سيشعر معظم الناس بالضغط النفسي خلال جائحة كوفيد-19 . دعم العافية النفسية للآخرين خلال هذه الأوقات الصعبة أمر مهم<sup>1,2,3</sup> يمكنك إحداث فرق في العافية النفسية للأشخاص من خلال طريقة تفاعلك و تواصلك أثناء استجابة كوفيد-19 ، حتى وإن كان هذا التفاعل موجزاً.

يمكن استخدام المعلومات الواردة في هذا الدليل لدعم أي شخص أثناء جائحة كوفيد-19 : الأشخاص الذين يعانون من كوفيد-19 ، أو فقدوا شخصاً بسبب كوفيد-19 ، أو يعتنون بشخص مصاب بـ كوفيد-19 ، أشخاص تعافوا من كوفيد-19 ، أو الأشخاص المتأثرين بالقيود المفروضة.

## مالذي سأتعلمه؟

مهارات الدعم النفسي - الاجتماعي الأساسية هي جوهر مساعدة الآخرين على الشعور بتحسن. في هذا الدليل ستتعلم كيفية استخدام هذه المهارات للاعتناء بنفسك وستتعلم كيف تساعد الآخرين على الشعور بالدعم من خلال طريقة تفاعلك .

1 المذكرة المختصرة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19

<https://interagencystan>

<dingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf>

2 دليل منظمة الصحة العالمية لعام 2020 للتدبير السريري لحالات الإصابات التنفسية الشديدة والحادة في حال الشك بـ كوفيد-19

[https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 منظمة الصحة العالمية، مركز الدراسات المثبتة بالبرهان لرأب الفجوة في الصحة النفسية.

[/https://www.who.int/mental\\_health/mhgap/evidence/other\\_disorders/q6/en](https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en)

إن الإعتناء بنفسك وبأعضاء فريقك أثناء العمل في الاستجابة لـ كوفيد-19 ليس رفاهية، وإنما هي مسؤولية. يدور هذا القسم حول الطريقة التي يمكنك بها الإعتناء بنفسك من أجل عافيتك و لمساعدة الآخرين بشكل أفضل.

### لا يوجد أي استجابة من دونك!

أنت جزء أساسي في الاستجابة لـ كوفيد-19. قد يكون من المجدي معرفة أنك تحدث فرقاً



يشعر الكثير من الناس بالضغط النفسي والإرهاق أثناء العمل في الاستجابة لـ كوفيد-19. وهذا أمر طبيعي نظراً للمطالب الصعبة. يتفاعل الجميع بشكل مختلف مع الضغوطات النفسية. قد تواجه بعضاً مما يلي:

- الأعراض الجسدية: كالصداع و صعوبة الأكل و النوم
- الأعراض السلوكية: كانهماض الدافعية للعمل، زيادة استخدام الكحول أو المخدرات، البعد عن الممارسات الدينية/ الروحية
- الأعراض العاطفية: كالخوف و الحزن و الغضب

إذا كان الضغط النفسي يمنعك من الاستمرار في ممارسة أنشطتك اليومية (مثل الذهاب إلى العمل)، فابحث عن الدعم المتخصص.

من المحتمل أنك تواجه العديد من المطالب الجديدة، بالتالي من الممكن أن:

- تصبح ساعات العمل أطول وبدون توفر موارد كافية أو حماية
- يتوجب أن تتعامل مع الوصمة والتمييز المرتبطين بـ كوفيد-19.
- تخاف على سلامة وعافية ذاتك و من تحب .
- تتعرض للمرض أو المعاناة أو الموت
- يتوجب أن تعتني بأفراد الأسرة، أو أن تتواجد في الحجز الصحي
- تجد أن قصص أولئك الأشخاص الذين تساعدهم تبقى معك بعد ساعات العمل.

هل يمكنك تحديد علامات الضغط النفسي لديك؟ فكر في ثلاثة أشياء يمكنك القيام بها بانتظام لدعم عافيتك الشخصية



بنفس الطريقة التي تحتاج بها السيارة إلى وقود لكي تعمل، تحتاج أنت إلى الإعتناء بنفسك و الحفاظ على مخزونك "ممتلئاً" حتى تتمكن من الاستمرار. إن المساعدة في تقديم الاستجابة لـ كوفيد-19 هي سباق لمسافات طويلة، و ليس سباقاً سريعاً، لذلك عليك الانتباه يومياً لعافيتك الشخصية.

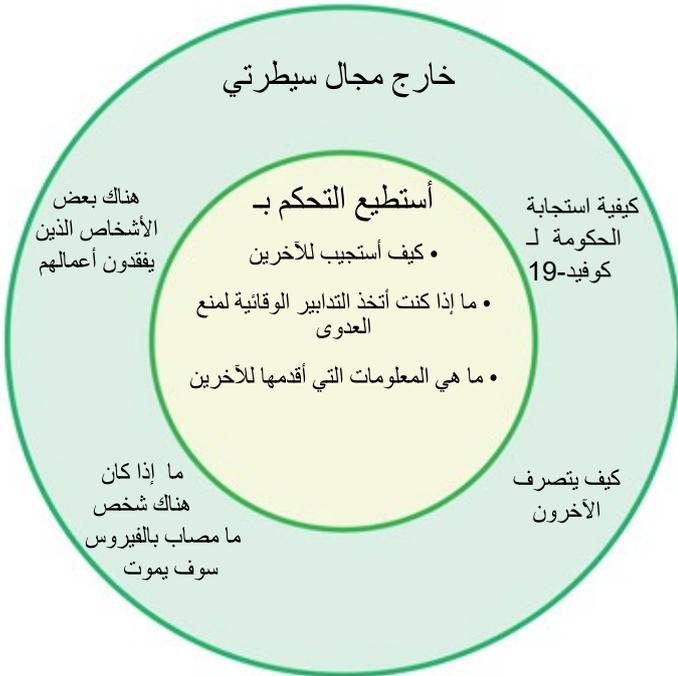


## الإعتناء بنفسك:

حاول قدر الإمكان التصرف بناءً على بعض الإقتراحات أدناه لمساعدتك على إدارة الضغوطات يومياً. اختر منها ما يناسبك شخصياً، إذا لم تتمكن من القيام بذلك في يوم ما، كن لطيفاً مع نفسك و حاول مرة أخرى في اليوم التالي.

9 كن واقعياً بخصوص ما الذي يمكنك فعله و ما الذي لا يمكنك فعله.  
إن تصور دوائر التحكم يمكنه أن يساعدك في هذا الموضوع.  
أدناه يوجد مثال عن دائرة التحكم الخاصة بالعمل في المجال الإنساني، يمكنك أن تقوم بملئها بجملك الخاصة (ملحق C)

إذا كنت تشعر بانعدام القدرة و العجز عن مساعدة الآخرين، فقد يكون من المفيد تحديد المشاكل التي يمكنك أن تفعل شيئاً بشأنها و تلك التي لا تستطيع أن تفعل شيئاً حيالها. سامح و كن لطيفاً مع نفسك إذا كنت غير قادر على توفير المساعدة في موقف معين



10 جرب نشاطاً للاسترخاء - انظر ما قد يناسبك.  
قد يكون لديك بالفعل بعض الأنشطة التي تستخدمها الآن أو التي استخدمتها في الماضي.  
يمكنك أيضاً تجربة:  
• التنفس بشكل بطيء (انظر التعليمات الموجودة في الصفحة 14)  
• قم بما يناسبك للتنشيط كالتمطيط، الرقص، ممارسة اليوغا، ولا تنسى إن كنت تمارس الصلاة، فلهذا أيضاً هذا الأثر المريح  
• استرخاء العضلات التدريجي (انظر التعليمات في الملحق D).

1 ابق على اطلاع بالمعلومات الدقيقة حول كوفيد-19 و اتبع تدابير السلامة لمنع العدوى  
خذ "استراحة" من وسائل المعلومات عند الحاجة

2 تناول الطعام، خذ قسطاً كافياً من النوم و مارس الرياضة البدنية بانتظام

3 قم بممارسة نشاط تستمتع به أو تجده ذو مغزى يومياً (مثل الفن و القراءة و الصلاة و التحدث إلى صديق)

4 خصص خمس دقائق من يومك للتحدث حول مشاعرك مع صديق أو فرد من العائلة أو أي شخص آخر موثوق به

5 تحدث إلى مديرك أو مشرفك أو زملائك حول سلامتك و عافيتك الشخصية في العمل ، خاصةً إذا كنت تشعر بالقلق بشأن العمل في استجابة كوفيد-19.

6 أسس روتين يومي و التزم به (انظر المخطط الروتيني اليومي في الملحق B)

7 قلل من استخدامك للكحول أو المخدرات أو الكافيين أو النيكوتين. قد يبدو هذا يساعد على المدى القصير، ولكن يمكن أن يؤدي إلى انخفاض المزاج و القلق و صعوبة النوم و حتى العدوانية مع مرور الوقت.  
إذا كنت تستهلك الكثير من هذه المواد ، يمكنك التقليل من ذلك عن طريق تقليل الكمية المتوفرة في منزلك و إيجاد طرق أخرى لإدارة الضغوطات، مثل تلك المذكورة هنا.

8 في نهاية كل يوم، ضع قائمة قصيرة (في ذهنك أو على الورق) بالطرق التي كنت قادراً بها على مساعدة الآخرين أو الأشياء التي تشعر بالامتنان لها، مثل "لقد ساعدت بكوني لطيفاً مع شخص مستاء"  
أو " أنا ممتن للدعم من صديقي".

للمدراء و المشرفين:

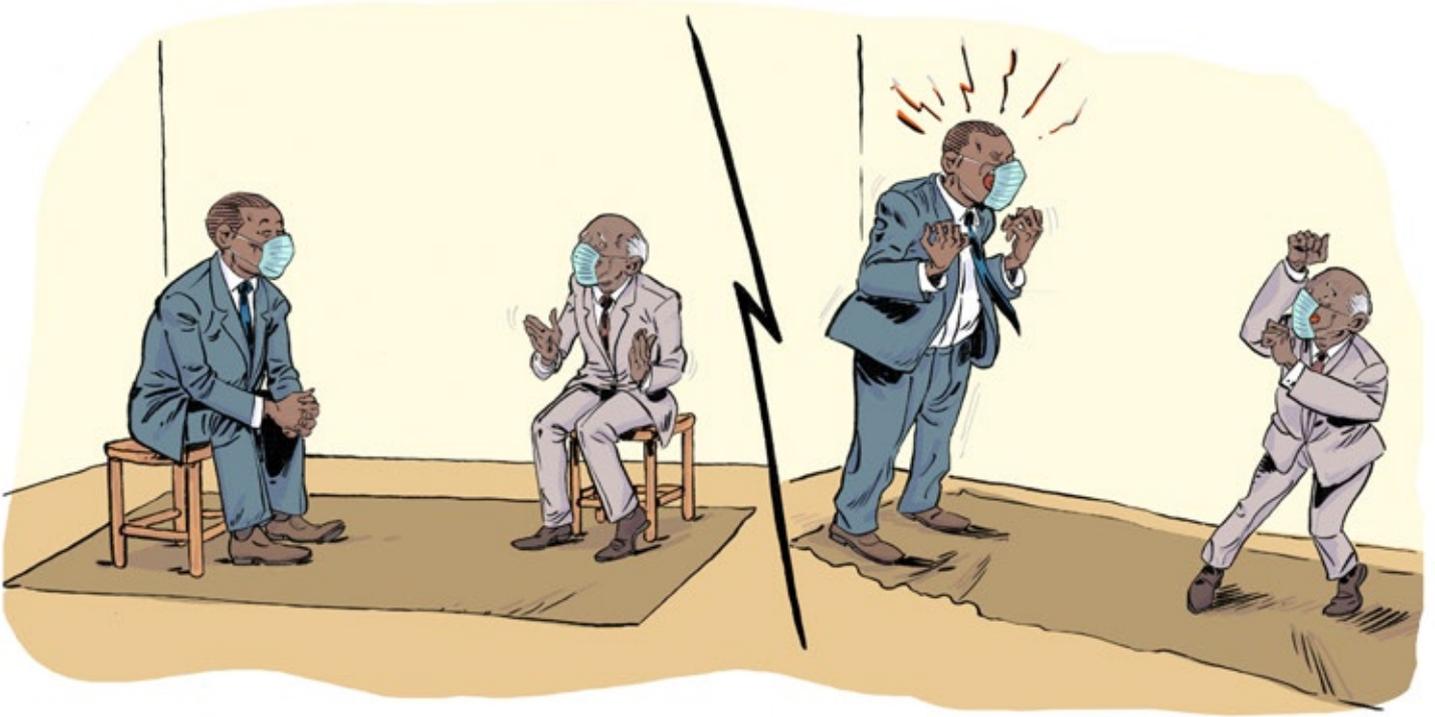
يمكن دائماً الحصول على معلومات تفيد في دعم فريقك في الملحق A



## حالة باتريك القائد المجتمعي، العناية بذاتك:

عندها قام باتريك بتحديد روتين خاص به، حيث أنه خصص وقتاً للتواجد مع عائلته و التنزه يومياً. كما قام بإنشاء "دائرة التحكم" الخاصة به، و من خلالها أدرك أنه لا يستطيع تعويض رواتب الأشخاص العاملين لديه، لذلك قام بالتفكير في طريقة كي يستطيع شرح ذلك لهم عندما يطلبون ذلك. كما أنه قام بتحديد بعض الطرق التي يمكنه بها تقديم الدعم للأخرين مثل الاستماع لهم و تشجيع الناس على مساعدة بعضهم البعض. بعد حوالي الأسبوع، بدأ باتريك يشعر بالإسترخاء و كان قادراً على التحدث باحترام مع أفراد مجتمعه بالإضافة إلى أنه أصبح قادراً على القيام بعمله بشكل فعال و لفترة أطول من الوقت.

يستمتع باتريك بعمله كقائد للمجتمع، خلال أزمة كوفيد-19 فقد العديد من أفراد المجتمع وظائفهم و لم يعودوا قادرين على تأمين قوت يومهم. هناك الكثير من الشائعات التي تقول بأن كوفيد-19 ليس حقيقياً و إنما هو مجرد خدعة. لقد بدأ الكثير من أفراد المجتمع بالإتصال بباتريك لطلب المساعدة و النقود. وجد باتريك نفسه بعد مدة بأنه يعمل لساعات طويلة ويستمتع طوال الوقت لمشاكل أفراد المجتمع، كان يشعر بالعجز و الإرتباك حول أفضل الطرق لتقديم المساعدة ، حتى أنه في يوم من الأيام فقد أعصابه أثناء حديثه مع أحد الأفراد. في تلك اللحظة أدرك أنه بحاجة لأن يفعل شيئاً لرعاية نفسه.



## مراجع أخرى لرعاية الذات و رعاية أفراد الفريق:

صفحة واحدة للتعامل مع الضغط النفسي COVID-19 - WHO  
الرسوم البيانية سهلة القراءة  
<https://bit.ly/2VfBfUe>

يمكنك قراءة ومعرفة المزيد عن الرعاية الذاتية في هذه الموارد الإسعاف النفسي الأولي  
دليل الإسعاف النفسي الأولي للعاملين الميدانيين (WHO, WTF and WVI, 2011) متوفر بعدة لغات  
<https://bit.ly/2VeJUX7>  
دليل توجيهي مؤقت للإسعاف النفسي الأولي عن بعد خلال أزمة فيروس COVID-19 IFRC Reference (Centre for Psychosocial Support, March 2020)  
<https://bit.ly/2RK9BNh>

الوصمة الاجتماعية المرتبطة ب كوفيد-19  
دليل لمنع و معالجة الوصمة الاجتماعية (IFRC, UNICEF, WHO)  
<https://bit.ly/3czCZh5>

يوميات عافيتك الشخصية- لمدة 14 يوماً  
تقويم تفاعلي وإداعي لإعداد استراتيجيات التأقلم الخاصة بك  
<https://bit.ly/3aeypmH>

القيام بما هو مهم في أوقات الضغط النفسي: دليل مصور (WHO)  
دليل مصور سهل القراءة مع معلومات و مهارات للمساعدة في إدارة الضغط. يمكن تطبيق التقنيات بسهولة في كل يوم لمدة بضع دقائق  
<https://bit.ly/3aJSdib>

## التواصل الداعم في التفاعلات اليومية

تترافق جائحة كوفيد-19 مع الضغط النفسي وقد تتسبب في شعور العديد من الأشخاص بالعزلة والخوف والارتباك. يمكن استخدام التفاعلات اليومية لدعم الآخرين ويمكنها أن تؤثر إيجابياً على العافية النفسية للأشخاص من حولك

- الطريقة التي تقدم بها نفسك في التفاعلات اليومية ( نبرة الصوت، الإيماءات، المقدمات) يمكن ان تؤثر في كيف أن الأشخاص:
- **يرونك:** سواء كانوا يثقون بك ، اعجبتهم
- **يستجيبون لك:** سواء اتبعوا نصيحتك، اصبحوا عدوانيين، كانوا هادئين، منفتحين للحصول على الدعم منك.
- **يتعافون:** كلما شعر شخص بدعم أكثر ، كلما كان تعافيه الجسدي والعاطفي أفضل.

### مساعدة الآخرين للشعور بالراحة معك:

من أجل أن يشعر الشخص بالدعم من جانبك ، يحتاج أولاً إلى الثقة بك والشعور بالراحة معك. حتى عندما يبدو شخص عدوانياً أو مرتبكاً ، يمكنك التواصل بشكل أكثر فعالية (ومن المحتمل أن تقلل / تحد من توتر الموقف) من خلال التعامل معهم بطريقة لطيفة ومحترمة. قائمة مقترحة من افعال و لا تفعل مبينة أدناه- تأكد من تكييفها مع السياق الثقافي الخاص بك

فكر في وقت شعرت فيه بالدعم من قبل شخص قابلته للتو. كيف تحدث معك؟ كيف كانت وضعيته الجسدية أثناء تواصله معك؟



أفعل	لا تفعل
حافظ على وضعية منفتحة و مسترخية	لا تشبك ذراعيك
أنظر الى الشخص	لا تنظر بعيداً ، على الأرض أو على هاتفك
استخدم التواصل البصري المناسب ثقافياً لمساعدة الشخص على الشعور بالاسترخاء و بأنه مسموع	لا تستخدم التواصل البصري غير المناسب ثقافياً، على سبيل المثال: التحديق في الشخص
قدم نفسك بوضوح – اسمك و دورك	لا تفترض أن الشخص يعرف من أنت أو ما هو دورك في الاستجابة
حافظ على نبرة صوت هادئة و منخفضة بقدر معتدل	لا تصرخ أو تتحدث بسرعة كبيرة
إذا لم يتمكن الشخص من رؤية وجهك ، فحاول إرفاق صورة لنفسك على ملابسك (على سبيل المثال إذا كنت تستخدم معدات الحماية الشخصية (PPE)، مثل القناع)	لا تفترض أن الشخص يعرف كيف تبدو إذا كنت ترتدي معدات الوقاية الشخصية
تأكد من أنهم مرتاحون في التحدث معك ، على سبيل المثال "هل أنت مرتاح في التحدث إلي (رجل)؟ إذا كنت ترغب في التحدث إلى امرأة ، يمكنني ترتيب ذلك مع زميلتي لتتحدث معك "	لا تفترض أن الشخص مرتاح للحديث معك
إذا كان شخص ما يتحدث لغة مختلفة عن لغتك ، فحاول الوصول إلى مترجم فوري (أو فرد من العائلة) وحاول طمأنته	لا تفترض أن الشخص يتحدث نفس اللغة التي تتحدثها
حافظ على التباعد الجسدي لتقليل عدوى كوفيد-19 -19 و اشرح السبب، على سبيل المثال: اجتمعوا في غرفة كبيرة ، من خلال شاشة أو عبر الهاتف .	لا تعرض نفسك أو الآخرين لخطر الإصابة بـ كوفيد - 19 من خلال تجاهل قواعد التباعد الجسدي

### حالة ديفيد:

يعمل ديفيد في متجر مجتمعي صغير ، ويعتمد عليه الكثير من الناس في بقالتهم. عندما يأتي الناس إلى المتجر ، يقف ديفيد خلف المنضدة مع كنفية المسترخيين و ذراعيه المفتوحان بشكل مريح ، ويتواصل بصرياً مع الأشخاص عند دخولهم ويقول "مرحباً" مع ابتسامة. العديد من الأشخاص يخبرون ديفيد أن سلوكه المنفتح يصنع فرقاً في هذه الأوقات الصعبة ويساعدهم على التخفيف من شعورهم بعزلة أقل.



## دعم الآخرين بالاستماع الفعال

الاستماع هو الجزء الأكثر أهمية في التواصل الداعم. عوضاً عن تقديم النصيحة على الفور، اسمح للأشخاص بالتحدث لوقتهم و استمع لهم بعناية بحيث يمكنك حقاً من فهم ظروفهم واحتياجاتهم، ساعدهم على الشعور بالهدوء وكن قادراً على تقديم المساعدة المناسبة والتي تفيدهم. تعلم الاستماع مع/ من خلال:

اعطاء الشخص  
انتباهك الكامل



الاستماع بصدق  
لمخاوفهم



باهتمام ، مع  
اظهار الاحترام و  
التفهم الوجداني



كن مدركاً لكلماتك ولغة جسدك:

**لغة الجسد:** تتضمن تعابير وجهك،  
التواصل البصري، الايماءات ، الطريقة التي  
تجلس أو تقف بها بالنسبة للشخص الآخر

**الكلمات :** استخدم عبارات داعمة لإظهار التعاطف/ التفهم  
الوجداني ("أفهم ما تقوله") و أقر بأي خسائر أو مشاعر صعبة  
يشاركها الشخص ("يؤسفني جداً سماع ذلك" ، "يبدو انه وضع  
صعب").

تأكد من التحدث والتصرف بطرق مناسبة ومحترمة ، وفقاً لتقافة الشخص وعمره وجنسه ودينه.  
لا تضغط على الشخص للتحدث إذا لم يرغب في ذلك.



## حالة أسماء:

أسماء ممرضة تعمل في مركز صحي مجتمعي.  
أحدى مرضاها ، فاطمة ، لديها كوفيد-19 . فاطمة  
أخبرت أسماء أنها تفتقد لعائلتها ، وتخشى من أن  
وضعها قد يصبح أكثر سوءاً. أسماء وضعت دفتر  
ملاحظاتها جانباً لتظهر اهتمامها بفاطمة ، جلست و  
نظرت في أعين فاطمة بينما تتحدث. أومات أسماء  
برأسها وقالت " انه لوضع صعب " " أستطيع ان  
أفهم انك تفتقدين لعائلتك " " لا بد انه من الصعب  
عدم التمكن من رؤيتهم ". في وقت لاحق ، قالت  
فاطمة لأسماء " شكراً لاصغائك ، لم أعد أشعر  
بالوحدة لانك منحتني وقتك و اهتمامك"

في حال كنت تتواصل عن بعد " على سبيل المثال عبر الهاتف "

- قدم تعليقات مفيدة لتطبيع الصمت مثل "لا بأس ، خذ وقتك" ، "أنا هنا عندما تريد التحدث" ، إلخ.
- حاول تقليل المشوشات ، على سبيل المثال "أواجه مشكلة في سماعك ، هل يمكنك الانتقال إلى منطقة أكثر هدوءاً؟" تأكد من أنك في منطقة هادئة عند الاتصال بالآخرين
- ان كان ذلك ممكناً ، ساعد الشخص ليتمكن من رؤيتك وسماعك عند التحدث. على سبيل المثال ، إذا كانت هناك نافذة ، فتحدث معهم على الهاتف خارج نافذتهم حتى يتمكنوا من رؤيتك ، أو ان كان متاحاً ، يمكنك محاولة استخدام مكالمات الفيديو.

- إذا كنت تتحدث عن موضوع حساس ، فتأكد من أن الشخص قادر على التحدث معك ، على سبيل المثال "أنا أتصل لأتحدث اليك بشأن مخاوفك الصحية. هل أنت قادر على التحدث بحرية في هذا الوقت؟ يمكنك الإجابة ببساطة بنعم أو لا "
- وضح أي سوء تواصل او سوء فهم ، مثلاً "الأمر مختلف الآن ، نحن نتحدث عبر الهاتف ، و لست متأكداً تماماً مما قصدته عندما قلت ... هل يمكنك التوضيح / الشرح أكثر؟"
- اسمح بالتوقف مؤقتاً عندما يبقى الشخص صامتاً



## الاستماع بانتباه:

- حاول حقاً فهم وجهة نظر الشخص ومشاعره.
- دعهم يتكلمون؛ ابقى هادناً حتى ينتهون.
- احجب المشتتات - هل هناك ضجيج حولك؟ هل يمكنك الذهاب لمكان أكثر هدوءاً؟
- هل يمكنك تهدئة عقلك والتركيز على الشخص وما يقوله؟ كن دافئاً ومنفتحاً ومسترخياً في الطريقة التي تقدم بها نفسك.



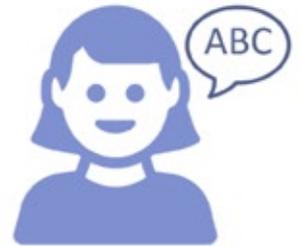
## كرر:

- كرر الرسائل والكلمات الرئيسية التي قالها الشخص ، على سبيل المثال " تقول إن الاعتناء بأطفالك أثناء عملك قد يكون أمراً مرهقاً."
- اطلب التوضيح إذا كان هناك شيء لم تفهمه ، على سبيل المثال "لم أفهم تماماً ما قلته توأ، هل يمكنك أن تشرح من فضلك؟ "



## لخص في النهاية ما فهمته:

- حدد و اعكس النقاط الرئيسية والمفتاحية التي سمعت الشخص يقولها، بحيث يعرفون أنك سمعتهم و لتأكيد أنه تم فهمهم بشكل صحيح ، على سبيل المثال "مما قلته للتو ، أنا أفهم أنك قلق بشكل أساسي من [لخص المخاوف الرئيسية التي عبروا عنها] ، هل هذا صحيح؟"
- صف ما سمعته ، بدلاً من تفسير ما يشعرون به حيال الموقف (على سبيل المثال ، لا تقل: لا بد أنك تشعر بالرعب / الدمار!". لا تطلق أبداً الأحكام على الأشخاص أو على المواقف التي يمرون بها.



## حالة بريشيووس :



بريشيووس ، عاملة في مكتب جنازات ، تمكنت من استخدام الاستماع الفعال لدعم غريس:

غريس: مرحباً ، أحتاج إلى ترتيب جنازة لأخي الذي... [تتهذات]  
بريشيووس: لا بأس ، خذي وقتك. يبدو أنك تمرين بوقت صعب.

[10 ثواني من الصمت]

غريس: حسناً ، أنا هنا. نعم شكراً لك. إنه صعب للغاية - لا أصدق أن هذا قد حدث.

بريشيووس: أستطيع أن أسمع كم هذا محبط لك.

غريس: أنا فقط ، لا أريد أن يكون هذا حقيقياً.

بريشيووس: ممم ، أنا هنا ، أصغي لك .

غريس: لقد أحببت أخي كثيراً - لقد كنا قريبين لبعضنا . كان أفضل صديق لي. واليوم توفي.

بريشيووس: يبدو أن أخاك كان مهماً جداً بالنسبة لك - أفضل صديق لك.

غريس: نعم ، لقد كان أفضل أصدقائي ... الأمر صعب للغاية .. أتذكر كل الأوقات الممتعة التي قضيناها معاً [تضحك قليلاً].

بريشيووس: أسمع أنك تتذكرين أيضاً الأوقات الممتعة.

غريس: نعم ، هذا يجعلني ابتسم لمجرد التفكير في الأوقات الممتعة. شكراً لك عزيزتي ، لقد ساعدتني حقاً على الشعور بتحسن.

بريشيووس: بالطبع، أنا سعيدة بتقديم الدعم في هذه الأوقات العصيبة.

غريس: أنا الآن على استعداد لمناقشة ما يمكن فعله بشأن ترتيبات الجنازة



## تقديم الدعم العملي

قد يكون لدى الأشخاص المصابين بمرض كوفيد-19 احتياجات متعددة مثل:

الحصول على الغذاء والمواد والخدمات الأساسية الأخرى نتيجة التباعد الجسدي ونقص الإيرادات



معلومات فيما يتعلق بكوفيد-19 (الأعراض، الحصول على العلاج، كيفية تقديم الرعاية للآخرين، كيف يحافظون على سلامتهم، الحصول على آخر المستجدات في المنطقة المحلية، أثر ذلك على سير العمل.



طرق لضمان رعاية بديلة للأشخاص المعتمدين كالأطفال إذا كان مقدم الرعاية الرئيسي في المستشفى أو في العزل الصحي



امكانية القيام بطقوس دفن بديلة عند وفاة شخص ما



### طرح المعلومات أو المواد الأساسية بنفسك:

#### تقديم المعلومات:

- استخدام لغة واضحة وموجزة يسهل فهمها. تأكد من استخدام الكلمات المناسبة للفئة العمرية والمرحلة النمائية. تجنب أي استخدام للغة الاصطلاحية التخصصية والتقنية.
- تقديم معلومات مأخوذة من مصادر موثوقة مثل منظمة الصحة العالمية.
- حاول الحصول على مواد مكتوبة باللغة المحلية المناسبة و استعن باستخدام أدوات بصرية.
- عند الحاجة، اطلب من المترجم الحضور وتقديم المساعدة
- إذا لم تكن ملماً بالمعلومات الكافية بشأن موضوع معين، كن صريحاً بشأن ذلك، أفضل من تقديم تخمينات شخصية.

#### توفير العناصر أو المواد الأساسية:

قد تكون قادرًا على تقديم المواد أو الخدمات الأساسية بنفسك كالطعام أو الماء أو التسوق من أجل الآخرين، على الرغم من هذا، لا تشعر أن عليك تقديم كل شيء، واعرف الأمور الممكنة التي يمكن تقديمها.

#### حالة برياً وديباك:

تعيش برياً في مجتمع مزدحم. ديباك، أحد جيرانها، رجل مسن يعيش بمفرده. اتصلت به برياً وسألت عن حالته. يقول ديباك إنه لم يتمكن من الخروج لشراء الدواء الذي يتناوله عادة لمعالجة ارتفاع ضغط الدم. قامت برياً بشراء الطعام له أسبوعياً واقترحت أيضاً إمكانية الذهاب إلى الصيدلية لشراء الدواء لديباك. اتفق الثنائي على مكان آمن خارج باب ديباك مباشرة حيث يمكن لديباك ترك المال وبالمقابل يمكن لبرياً وضع الدواء في المكان ذاته. وبهذه الطريقة، لا يتعين عليهما التواصل الجسدي.

#### الربط مع جهات أخرى ممن يقدمون دعماً فعلياً

للربط الفعال بمزودي الخدمة الآخرين، قم بإنشاء قائمة لجميع المنظمات العاملة في منطقتك وكيفية الوصول إليها (املاً المربع في الملحق ه). تأكد من آلية الربط السريع للأشخاص الذين يعانون من الضغط النفسي أو أولئك الذين يحتاجون إلى الطعام أو الماء أو المأوى أو الخدمات الطبية أو الاجتماعية العاجلة لضمان سلامتهم وحمايتهم. تابع حالة أولئك الأشخاص في حال موافقتهم على ذلك!



## دعم الآخرين لمساعدة أنفسهم

لوصول الأشخاص إلى مرحلة التعافي بشكل جيد، غالبًا ما يحتاج الأشخاص للشعور بإمكانية التحكم ببعض الجوانب في حياتهم، فإن أفضل طريقة لدعم الآخرين هي مساعدتهم لمساعدة أنفسهم. سيمنحك ذلك المزيد من الطاقة والوقت أيضاً لمساعدة الآخرين. يمكن استخدام منهجية (توقف- فكر-انطلق) لدعم الآخرين في إدارة مشاكلهم.

**توقف** ساعد الشخص على التوقف قليلاً والتفكير في المشكلات الأكثر إلحاحاً. ساعد الشخص على استخدام دوائر التحكم لتحديد واختيار المشكلة التي يمكنه القيام بشيء ما حيالها.



**فكر** شجع الشخص على التفكير في طرق لإدارة هذه المشكلة. قد تساعد الأسئلة التالية:

- ماذا فعلت في الماضي للتغلب على مشاكل مثل هذه؟
- ما الذي حاولت فعله سلفاً؟
- هل هناك شخص يمكنه المساعدة في إدارة هذه المشكلة (مثل الأصدقاء أو الأحياء أو المنظمات)؟
- هل لدى أشخاص آخرين تعرفهم مشاكل مماثلة؟ كيف نجحوا؟



**انطلق** ساعد الشخص على إيجاد طريقة لإدارة المشكلة واختبارها. وإن لم تكن مجدية شجعه على إيجاد حل آخر.



حالة احسان ومحمد: توقف، فكر، انطلق

يبدو أن محمد غارق بمشاكله ويقوم احسان بتقديم الدعم اللازم له.

**توقف:** احسان يساعد محمد على تحديد مشكلتيه الأكثر إلحاحاً. يقوم بتكررها للتأكد من مدى فهمه للمشكلات التي يواجهها: "لديك مخاوف مرتبطة بإطعام أسرته وقلق على زوجتك المصابة بكوفيد-19.

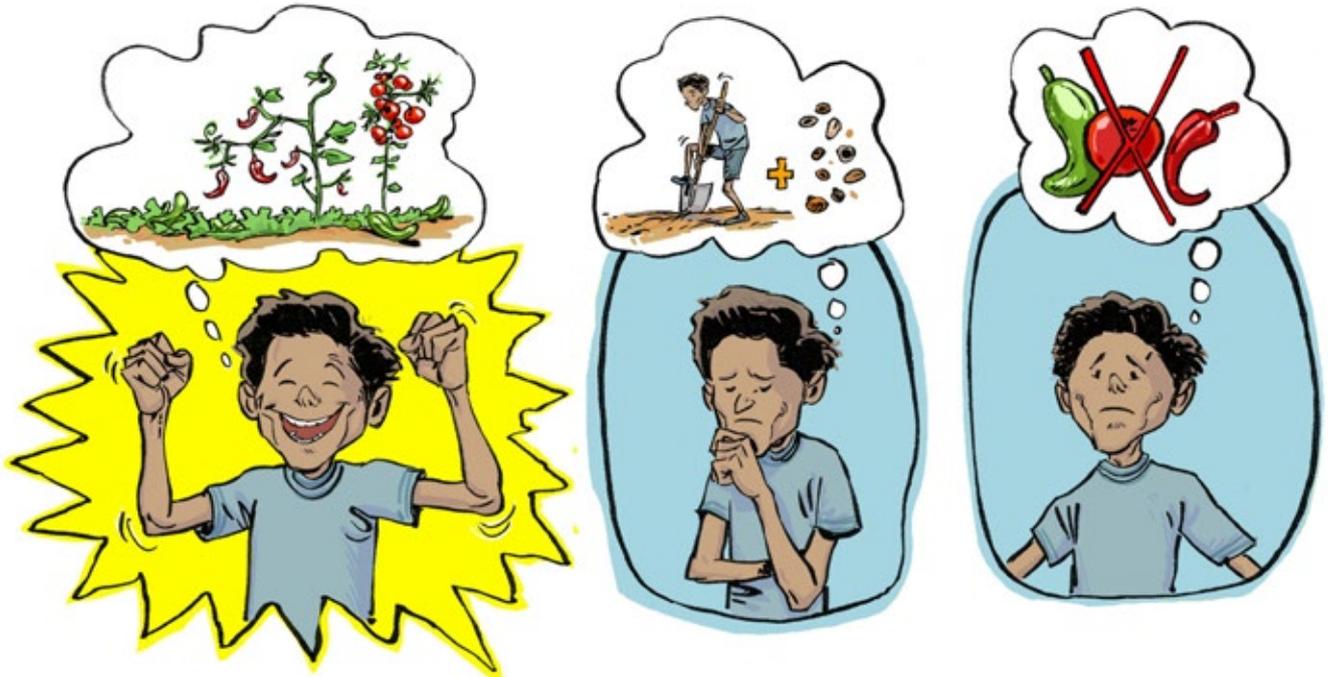
لمساعدة محمد على اختيار مشكلة واحدة، يسأل احسان: "هل يمكنك القيام بأي شيء حيال ذلك؟" يقرر محمد أنه يستطيع أن يفعل شيئاً لكلا المشكلتين. يقرر أن إطعام عائلته هو الأولوية في الوقت الحالي."

**فكر:** احسان يطلب من محمد أن يفكر في جميع الطرق الممكنة لإطعام عائلته. أخبره أنه يستطيع اقتراح أي حلول، حتى لو كانت سخيفة أو غير واقعية. يكافح محمد في البداية، لذا يتحدث مع زوجته، التي تساعده على التفكير في الحلول. يفكران معاً فيما يلي:

التسول من أجل الطعام / البدء في زراعة طعامهم / الاتصال بمنظمة غير حكومية محلية أو مركز لتوزيع الأغذية / عرض لتبادل الطعام مع الجيران مقابل عمله.

**انطلق:** يطلب احسان من محمد اختيار حل واحد من القائمة لتجربته. محمد لديه بعض البذور ويرغب في زراعة طعامه. ومع ذلك، سيستغرق هذا بعض الوقت. قد يؤدي البحث عن الطعام إلى تعريض محمد لخطر الإصابة بالعدوى. يقرر محمد الاتصال بمنظمة غير حكومية محلية للحصول على

الطعام على الفور والبدء في زراعة بعض الخضروات في حديقته للمستقبل. إذا لم يتمكن من الحصول على المساعدة الغذائية من المنظمة غير الحكومية، فسيعود إلى قائمة الحلول. احسان يعطي محمد رقم المنظمة غير الحكومية للاتصال بها.



### دعم الأشخاص الذين يعانون من الضغط النفسي:

#### علامات الضغط النفسي

- إن الضغط النفسي ردُّ فعل طبيعي يعاني منه جميع الناس. قد تتضمن علامات الضغط النفسي ما يلي:
- ردود فعل عاطفية: الشعور بالحزن، بالغضب، بالرعب، إلخ.
  - ردود فعل سلوكية: انعدام الدافعية، تجنب ممارسة الأنشطة، النزوع إلى العنف، إلخ.
  - ردود فعل بدنية: صداع، آلام عضلية، آلام ظهر، صعوبة النوم، نقص الشهية، إلخ.

#### دعم الأشخاص الذين يعانون من الضغط النفسي

قد تكون مهارات التواصل الداعمة الموضحة في الوحدة 2 كافية لمساعدة شخص ما على الشعور بتحسن. فإذا كان الشخص يحتاج إلى مزيد من الدعم فقد يساعده ما يلي:

شجع الشخص أولاً على التفكير في شيء يستطيع فعله ليشعر بتحسن

قد يكون لدى الشخص أشياء يفعلها سلفاً لمساعدة نفسه في المواقف العصيبة. لكي تساعد الشخص على إدراك موارده الذاتية، اسأله: "ما الذي ساعدك سابقاً عندما شعرت على هذا النحو؟" أو "ماذا تفعل حالياً لمساعدة نفسك على الشعور بالتحسن؟" بوسعك أيضاً تزويد الشخص بمحفزات إذا واجه صعوبة التوصل إلى نتيجة ما، كأن تسأله مثلاً: "هل هناك من يستطيع مساعدتك؟"; "هل من أنشطة كنت تستمتع بالقيام بها سابقاً وبوسعك القيام بها الآن؟"; إلخ. إذا لم يستطع الشخص التوصل إلى شيء ما يستطيع القيام به لمساعدة نفسه بوسعك أن تقترح عليه أموراً من نحو الأنشطة الواردة ضمن الإطار.



- اقتراحات لأمر يمكن للشخص أن يجربها حتى يشعر بتحسن
- ضع قائمة (في ذهنك أو على الورق) بكل الأشياء التي تشعر حيالها بالامتنان.
- حاول أن تجد وقتاً للقيام كل يوم بنشاط تستمتع به (هواية) أو تجده ذا معنى.
- مارس الرياضة أو المشي أو الرقص.
- مارس شيئاً خلاقاً، مثل الرسم أو الغناء أو حرفة يدوية أو الكتابة.
- استمع إلى الموسيقى أو الراديو.
- تحدث إلى صديق أو فرد من الأسرة.
- اقرأ كتاباً أو استمع إلى كتاب مسموع.

#### جرب نشاط الاسترخاء

إذا بدا على الشخص القلق أو الضغط النفسي فقد يساعد التنفس البطيء.

قل له: "عندي تقنية من شأنها أن تساعدك على الهدوء كلما شعرت بالضغط النفسي. إنها تقتضي أن ننتفس معاً ببطء. فهل توافق أن نحاول القيام بذلك معاً؟" إذا وافق الشخص عندئذٍ تابع:

"خذ معي نفساً من أنفك وأنت تعدُّ حتى 3. أرخ كتفيك ودع الهواء يملأ الرئتين حتى القاع، ثم ازفر ببطء عبر فمك وأنت تعدُّ حتى 6. هل أنت مستعد؟ سنكرر العملية 3 مرات."

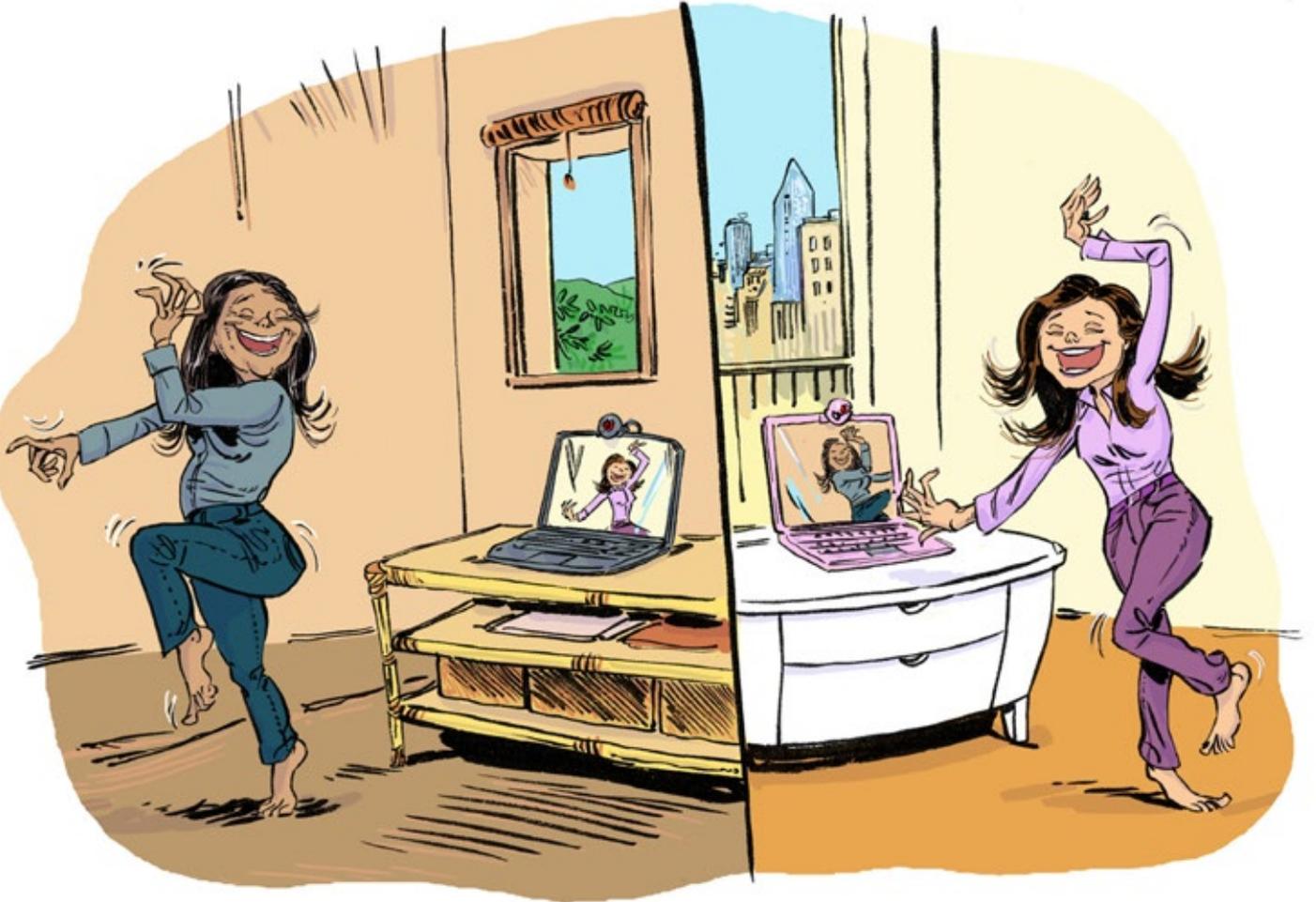
تنبيه: هذه الاستراتيجية لن تساعد الجميع، فإذا شعر الشخص بعدم الارتياح أوقف التمرين فوراً.

تنبيه: هذه الاستراتيجية لن تساعد الجميع، فإذا شعر الشخص بعدم الارتياح أوقف التمرين فوراً.



## حالة جوزفين وجوليا

نُقل شريك جوزفين إلى المستشفى مصابًا بكوفيد-19. إنها قلقة عليه إلى حد أنها لا تنام ليلاً، ولا تقوى على الأكل، وتعاني من آلام في الظهر. هاتفت جوزفين زميلتها جوليا وأخبرتها بما تشعر به. أصغت إليها جوليا، مبدية لها الدعم والاهتمام. سألت جوليا جوزفين إن كان هناك أي شيء يمكن لها القيام به لكي تشعر بتحسن. كانت جوزفين منهكة إلى حد أنها لم تستطع التفكير في أي شيء حالياً. ما أشد الألم في ظهرها! أدركت جوزفين أنها مكثت في المنزل طويلاً دون أن تمشي أو تتحرك كثيراً، فقررت أن تقوم صباحاً ببعض التمارين الرياضية والرقص على أنغام موسيقى لطيفة، كما كانت تفعل عادة هي وشريكها. راقت هذه الفكرة لجوليا فأخبرت جوزفين بأنها ستنضم إليها صباحاً عبر الهاتف أو مكالمة فيديو لتقوموا بالرياضة والرقص معاً. فرحت جوزفين بهذا الاقتراح وبانضمام زميلتها إليها على هذا النحو.



## عندما يعاني أحدهم من ضغط نفسي شديد

علامات الضغط النفسي الموصوفة أعلاه تعتبر طبيعية وقد تتأرجح بمرور الوقت. إنما قد يختبر بعض الأشخاص ردود فعل أشد وأطول مدى. عندما يحدث هذا قد يصيبهم ضيق نفسي شديد. الشعور بهذا الضغط النفسي الشديد يعتبر رد فعل طبيعي على ظروف استثنائية، لكن من شأنه أن يكف قدرة الناس على العمل. في مثل هذا الوضع، من المحتمل أن تضطر إلى إحالة الشخص إلى دعم اختصاصي. العلامات الدالة أن الشخص يعاني ضغطاً نفسياً شديداً، إن وجدت، تتضمن:

شعوره بالاضطراب والانزعاج بحيث إنه لا يستطيع رعاية نفسه أو الآخرين

يشعر بالجزع الشديد والخوف  
يشعر بالغضب  
يهدد بإيذاء الآخرين  
يشعر بفقدان الواجهة أو بأنه "غير حقيقي"

ينسى اسمه، لا يدري من أين هو، لا يعي ماذا يحدث  
يشعر بالانغلاق على ذاته  
يتحدث عن رغبته في إيذاء نفسه أو الانتحار  
يصرخ

## كيف تتصرف عندما تصادف شخصاً في ضغط نفسي شديد

- 1 السلامة أولاً! تأكد أنك أنت والشخص الذي يعاني من الضيق الشديد والآخرين في مأمن من الأذى. إذا شعرت بعدم الأمان غادر واطلب المساعدة. إذا قدرت أن الشخص قد يؤدي نفسه اطلب المساعدة (اسأل زميلاً، اتصل بخدمات الطوارئ، إلخ). اتخذ تدابير وقائية ضد عدوى كوفيد-19 (مثل التباعد البدني). لا تعرض نفسك للخطر.
- 2 عرف عن نفسك: قدم نفسك بوضوح واحترام - اسمك ودورك، مؤكداً أنك موجود للمساعدة. اسأل الشخص عن اسمه حتى تستطيع مخاطبته.
- 3 ابق هادئاً: لا تصرخ في وجه الشخص أو تحد من حركته بدنياً.
- 4 اصغ: استعمل مهارات التواصل التي تجيدها، كما هو موضح في الوحدة 2. لا تضغط على الشخص ليتكلم. كن صبوراً وطمئن أنه موجود للمساعدة والإصغاء.
- 5 قدم الراحة والمعلومات العملية: قدم للشخص، إن أمكن، مكاناً هادئاً للحديث أو مشروباً غير كحولي أو بطانية. ستساعده لفترة الارتياح هذه على الشعور بالأمان. اسأله عما يحتاج إليه - لا تفترض أنك تعرف سلفاً.
- 6 ساعد الشخص على استعادة السيطرة:  
أ. إذا كان الشخص جزعاً ساعده على التنفس ببطء - (راجع: تقنية "التنفس البطيء"، ص 14).  
ب. إذا كان الشخص فاقد الإحساس بمحيطه، ذكره بمكان وجوده، ويوم الأسبوع، ومن أنت. اطلب منه أن يلحظ الأشياء في محيطه المباشر (على سبيل المثال، "أذكر شيئاً واحداً تراه أو تسمعه").  
ت. ساعده على استعمال استراتيجية التأقلم الجيدة الخاصة به وعلى الاتصال بالأشخاص الداعمين في حياته.
- 7 قدم معلومات واضحة: أعط معلومات موثوقة لمساعدة الشخص على تفهم الموقف وتحديد المساعدة المتاحة. تأكد من استعمالك كلمات يمكنه فهمها (تفاد الكلمات المعقدة). اجعل الرسالة بسيطة وكررها أو اكتبها إذا لزم الأمر. اسأله إن كان قد فهم أو إن كان عنده أي سؤال.
- 8 ابق مع الشخص: احرص ألا تترك الشخص وحده. إذا لم يكن بوسعك البقاء معه، ابحث عن شخص آمن (زميل أو صديق) ليظل معه حتى تجد المساعدة أو يستعيد هو شيئاً من الهدوء.
- 9 راجع الدعم المتخصص: لا تتخط حدود معرفتك. دع الآخرين من أصحاب المهارات الأكثر تخصصاً، كالأطباء والممرضين والمستشارين واختصاصيي الصحة النفسية، يتولون المسؤولية عنك. اربط الشخص مباشرة بالدعم، أو تأكد من حصوله على معلومات اتصال وتعليمات واضحة للحصول على مزيد من المساعدة.

تنبيه: إذا كنت تتكلم عبر الهاتف، حاول البقاء على الخط مع الشخص حتى يستعيد هدوءه و/أو تتمكن من الاتصال بخدمات الطوارئ لتذهب وتساعده مباشرة. تأكد من أنه مرتاح وقادر على الكلام.



بعض الحالات التي تتطلب أخذ اعتبارات محددة خلال  
جائحة كوفيد-19 مدرجة هنا

المساعدة في حالات محددة

أحرص على عدم تجاهل الأشخاص المعانين من هشاشة أو تهيمش

- يمكن لأي كان أن يتعرض للهشاشة أو التهيمش في مرحلة من مراحل حياته. مع ذلك فإن بعض الأشخاص سيواجهون هذه الحالات مواجهة أكثر تكرارًا وأشد وطأة بناءً على الحواجز والانحيازات والوصمة المرافقة لأوجه معينة من هويتهم. ومن المرجح أن يحتاج الأشخاص الذين يعانون من الهشاشة إلى انتباه خاص خلال جائحة كوفيد - 19. يشمل هؤلاء الأشخاص المهمشون أو الذين يعانون من الهشاشة كلاً من:
- الأشخاص الذين يواجهون مخاطر حالية، أو المعرضين لخطر العنف أو التمييز (كالأشخاص الذين يعانون من العنف القائم على النوع الاجتماعي و/أو عنف الشريك الذي قد يتفاقم في أثناء الحد من الحركة إبان الجائحة، مجتمع الميم LGBTQI، الأقليات، المهاجرين، اللاجئين، ذوي الإعاقة)؛
  - كبار السن، خاصة الذين يعانون من النسيان (كالذين يعانون من مرض الخرف/ الزهايمر)؛
  - النساء الحوامل والأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة ويحتاجون إلى الخدمات على نحو منتظم؛
  - الأشخاص ذوي الإعاقات، بمن فيهم ذوو حالات الصحة النفسية والإعاقات النفسية-الاجتماعية؛
  - الأطفال واليافعين ومقدمي الرعاية لهم؛
  - القاطنين في أماكن مكتظة (كالسجناء، والمحتجزين، واللاجئين في المخيمات وأماكن التجمع غير الرسمية، كبار السن في مراكز الرعاية طويلة الأمد، مرضى المشافي النفسية، وحدات المرضى المقعدين، أو غيرها من المؤسسات) أو المشردين؛
  - الأشخاص الذين يعيشون وحدهم وتصبح عليهم مغادرة المنزل؛ و
  - الأشخاص الذين يصعب عليهم الحصول على الخدمات (كالمهاجرين).

ليست جميع حالات الهشاشة واضحة أو مرئية؛ لذا فمن الضروري الاستجابة باهتمام وتعاطف لكل من تصادفه.



دعم القاطنين في مراكز الرعاية

قد يواجه العاملون في مراكز الرعاية (كدور الرعاية وغيرها من المؤسسات) تحديات بعينها. على سبيل المثال، يتعرض كبار السن لخطر عدوى كوفيد-19 تعرضاً أكبر، وغالباً ما يعانون من خطورة تفاقم المرض معاناةً أشد. فقد ينتاب هؤلاء القلق الشديد أو الخوف والحزن، خاصة أن إجراءات العزل قد تمنعهم من لقاء أحببتهم. قد تؤدي الظروف الاستثنائية مثل جائحة كوفيد-19 إلى انتهاكات لحقوق الإنسان وكرامته في مؤسسات الرعاية، بما في ذلك الإهمال. وقد يشعر العاملون بالذنب أو العجز عن تغيير الوضع القائم، وقد يحتاجون إلى معلومات إضافية وتدريب للتأكد من أن حقوق النزلاء وكرامتهم مصونة.



للمزيد من المصادر:

راجع الملحق حول كبار السن في مذكرة IASC حول الصحة النفسية وأوجه الدعم النفسي-الاجتماعي إبان جائحة كوفيد-19:

<https://bit.ly/3eDSYwh>

## النساء والفتيات المتأثرات بكوفيد-19

كغيره من الظروف الطارئة، يعرض كوفيد-19 النساء والفتيات إلى درجات أعلى من الهشاشة، كزيادة واجبات الفتيات والنساء الشابات في رعاية كبار السن وأفراد العائلة المرضى أو حيال الأشقاء المتسربين من المدرسة. فقد يتعرضن تعرضاً أكبر للعنف في المنزل مع حرمانهن من خدمات الحماية الضرورية والشبكات الاجتماعية. كما أن بعض النساء والفتيات يعانين من تناقص القدرة على الوصول إلى الخدمات الصحية والجنسية والإنجابية، بالإضافة إلى الخدمات المتعلقة بالأمومة والرضع وصحة الأطفال. وقد تعاني هذه الإناث، على المديين القريب والبعيد، من صعوبات اقتصادية أكبر، ما قد يؤدي إلى ارتفاع خطر الاستغلال والإساءة والانتحاط في أعمال ذات خطورة عالية. لذا فمن المهم أن تشمل الرعاية الاحتياجات الخاصة للنساء والفتيات في أوجه الاستجابة للجائحة كافة، بما في ذلك أماكن العمل والمجتمعات والمخيمات.



للمزيد من المصادر:

هيئة الأمم المتحدة للمرأة: ملخص السياسة العامة: أثر كوفيد-19 على

النساء: <https://bit.ly/3avwg6v>

مذكرة IASC الفنية المؤقتة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والإساءة

PSEA إبان استجابة كوفيد-19:

<https://bit.ly/2VNuvvX>

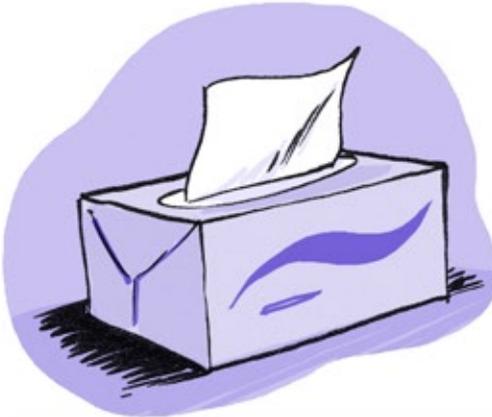
توجيه مؤقت حول الإنذار الجندي لتفشي كوفيد-19:

<https://bit.ly/2XUDJcr>

## دعم الأشخاص الذين يمرون بحالة حداد

من الصعب بالأخص اختبار حالة الحداد بعد خسارة الأحبة إبان جائحة كوفيد-19. فقد لا يتمكن الأشخاص من استعمال وسائلهم الاعتيادية في التأقلم مع الضغط النفسي، كطلب الدعم من أفراد الأسرة أو متابعة برنامجهم اليومي السوي. وقد لا يشعرون بأن خسارتهم ذات مغزى على وجه التحديد لأن الكثير من الناس يموتون من جراء كوفيد-19، وقد لا يتمكنون من إقامة شعائر الحداد المعتادة.

قد يشهد العاملون إبان جائحة كوفيد-19 عدداً أكبر من الوفيات والحداد من النسبة السوية. وقد يشعرون بأن الخسارات والحداد التي يشهدونها، ناهيك عن صعوبة تأقلمهم مع خساراتهم الشخصية، تشدد وطأتها عليهم.



للمزيد من المصادر:

الحداد في أوقات استثنائية:

<https://bit.ly/2Sh60X1>

عمدة لندن، كيف تأقلم وتتكيف مع الحزن والحداد أثناء كوفيد-19:

<https://bit.ly/2XTKFXn>

كيفية التواصل مع الأطفال بشأن الموت، مساعدة الأطفال لتأقلم مع الحزن والحداد:

<https://bit.ly/3d2hZQp>

## دعم القاطنين في مخيمات اللجوء وتجمعات اللاجئين والمهاجرين غير الرسمية

تتضمن التحديات الخاصة التي يواجهها الأشخاص القاطنون في مثل هذه التجمعات عدم القدرة على الوصول إلى الاحتياجات الأساسية، من مأكّل، ومأوى، وماء، وإصحاح، ونظافة عامة، ورعاية صحية ملائمة؛ عدم القدرة على اتباع إجراءات التباعد الجسدي بسبب الاكتظاظ؛ والتعرض لانتهاك حقوقهم الإنسانية من قبل من يفرضون الحدّ من الحركة. أما الذين يستمرون في العمل في مخيمات اللاجئين فقد يعانون من زيادة وطأة ضغط العمل وحجمه بعد مغادرة غيرهم من الهيئات. إضافة إلى ذلك، يعاني اللاجئون والنازحون أصلاً من خسارة المنزل والمجتمع والأحبة ومصادر الرزق، وتتناقص مواردهم الداخلية والخارجية الضرورية للتأقلم مع جائحة كوفيد-19.



للمزيد من المصادر:

نصائح سريعة عن كوفيد-19 والأطفال المهاجرين واللاجئين والنازحين داخلياً

UNICEF: <https://uni.cf/2VZIDCK>

## دعم الأشخاص ذوي الإعاقات

قد يواجه الأشخاص ذوو الإعاقات عدداً من العوائق في الوصول إلى المعلومات ذات الصلة والمراعية لعملية الدمج حول انتشار كوفيد-19 ووسائل الوقاية منه. فالأشخاص القاطنون في دور الرعاية سوف يتأثرون بالمشكلات المبيّنة أعلاه، وقد يتعرضون لخطر الإساءة أو الإهمال. ففي البيئات التي لا تتصدى تصدياً ملائماً لقضية الدمج، يعاني ذوو الإعاقات من ضعف الوصول إلى الرعاية والخدمات، من مأكّل، ورعاية صحية، وخدمات أساسية، ومعلومات. لذا قد يعاني الأشخاص ذوو الإعاقات من عواقب أشدّ خطورة إبان هذه الأزمة.

للمزيد من المصادر:

نحو استجابة كوفيد-19 دامجّة لذوي الإعاقة، عشر توصيات من تحالف الإعاقة الدولي:

<https://bit.ly/3anq4NX>

العمل المجتمعي الدامج لذوي الإعاقات – مصفوفة كوفيد-19 CBM

<https://bit.ly/2KooqRu>



## معلومات موجّهة للمدراء والمشرفين الذين يقدمون الدعم للموظفين والمتطوعين

تقوم كمدير و/أو مشرف بدور بالغ الأهمية لضمان رفاه وسلامة وصحة العاملين والمتطوعين. إذا أصبح الموظفون أو المتطوعون يعانون من الضيق يمكنك استخدام المهارات الواردة في هذا الدليل، كما يمكنك من بناء بيئة عمل داعمة تعزز صحتهم ورفاههم.

لدعم الموظفين والمتطوعين يمكنك أن تقوم بـ:

- قدم نموذجاً كقائد من خلال نمذجة سلوكيات العمل الصحية مثل: (عدم الاستمرار بالعمل لوقت إضافي، إظهار اللطف للآخرين..).
- تشجيعهم على القيام باستراتيجيات الرعاية الذاتية بشكل مسبق، وتأمين بيئة للرعاية الجماعية بين الفرق.
- إعداد الفريق من خلال تزويدهم بتدريبات دورية حول العمل ضمن الاستجابة لتفشي فيروس كورونا المستجد.
- تزويدهم بالمعلومات المناسبة والمحدثة والسهلة حول كيفية الحفاظ على الأمان الشخصي خلال تفشي الفيروس.
- كن على علم بالموظفين والمتطوعين الذين يعانون من حالات الضعف والتهميش الذين قد يتطلبون دعماً إضافياً.
- اجراء لقاءات دورية لمناقشة المخاوف والتحديات والحلول المناسبة لها.
- استخدم سياسة الباب المفتوح للإبلاغ عن المشكلات ويفضل أن يتم ذلك لشخص غير المدير المباشر.
- تأكد من حصولهم على استراحات دورية والوقت المناسب للتواصل مع عائلاتهم واصدقائهم.
- العمل بشكل مسبق على حل النزاعات من خلال التأكيد على أهمية البيئة الداعمة للفريق ونمذجة اللطف والاهتمام تجاه الذات والآخرين من أفراد الفريق.
- تشجيع وتنفيذ دعم الأقران بين الزملاء.

### قصة المديرية سيلينا:



تدير سيلينا فريقاً صغيراً لمقدمي الاستشارة، ونتيجة لظروف جائحة كوفيد-19 أصبح كل واحد منهم يعمل بمفرده عن بعد. كبادرة منها لدعم الفريق قامت سيلينا بالتحضير لاجراء مكالمات من أجل الاطمئنان على كل واحد منهم ومعرفة كيفية سير الأمور ومناقشة أية اهتمامات أو مخاوف وكذلك أيضاً لتزويدهم بالتوجيهات والمعلومات المحدثة حول الفيروس. كما شجعت سيلينا فريقها على القيام باللقاءات الاجتماعية ودعم الأقران بشكل دوري حتى في حال عدم تواجدها لتشجيعهم على الاسترخاء وبناء روح الفريق. كما زودتهم أيضاً بمعلومات الاتصال لخدمة الحصول على الاستشارة. ولمساعدة فريقها على الشعور بالتقدير وزيادة الدافعية لديهم قامت سيلينا بإرسال بريد الكتروني بشكل اسبوعي للجميع لشكرهم على الجهود التي يقومون بها.

لمعلومات إضافية يمكنك الاطلاع على المصادر التالية:

معهد هيدنغتون: منظمة لتقديم الرعاية للكوادر وموارد خاصة لـ كوفيد-19

<https://bit.ly/3ewMIq8>

مؤسسة أنتارس موارد لدعم كوادر المنظمات والمدراء بعدة لغات-

<https://bit.ly/34McOkp>

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي للكوادر و المتطوعين و للمجتمعات خلال تفشي كوفيد -19

<https://bit.ly/2XIAC7t>

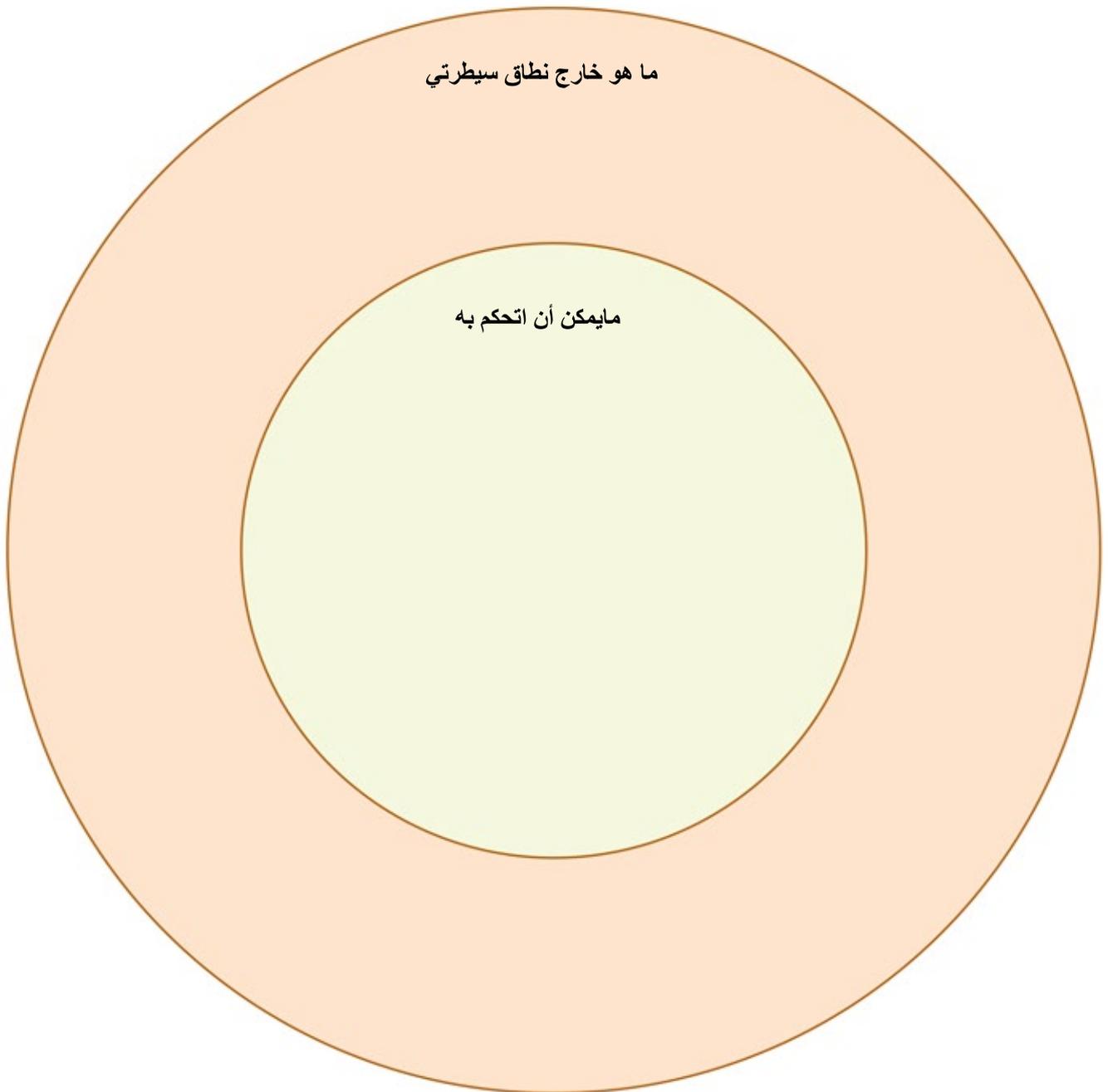
قم بالإعداد لروتين حياتك اليومية



ما الذي سوف أقوم به

التوقيت

حاول الحصول على  
سبع ساعات من النوم  
في الليل كل يوم



أداة مفيدة لإدارة الضغط النفسي!  
يستغرق التمرين حوالي سبع دقائق تقريباً.

### تعليمات تمرين الاسترخاء العضلي التدريجي

يمكنك استخدام هذا التمرين كأحد استراتيجيات الرعاية الذاتية كما يمكنك أن تقوم بتقديمه للآخرين كالأشخاص الذين تقوم بمساعدتهم. وإن كنت تقوم باستخدامه مع الآخرين تحدث ببطء وحافظ على نبرة هادئة عند القيام باعطاء التعليمات مما يتيح لهم الشعور بكامل تأثير الاسترخاء.

### الاسترخاء العضلي التدريجي:

أثناء التنفس سوف نقوم بتمرين الاسترخاء العضلي التدريجي بحيث تشعرين بالفرق بين حالة التوتر وحالة الاسترخاء في عضلاتك. عادة نحن لا نشعر بالتوتر الموجود في أجسامنا وهذا التمرين سوف يجعلنا ندرك هذه التوترات ويقدم لنا طريقة لإزالة هذا التوتر.

أغلق عينيك واجلس باعتدال في كرسيك، ضع قدميك على الأرض وتحسس الأرض تحتكما، وارخ يديك في حضنك أو على ركبتك. أثناء الشهيق سأطلب منك القيام بشد عضلات محددة في جسمك، بعدها سأطلب منك أن تحافظ على الشد في العضلات والحفاظ على الشهيق في الرئتين لثلاث عدات، بعدها قم بارخاء العضلات تماماً عندما أطلب منك القيام بالزفير.

دعنا نبدأ بأصابع القدمين.....

قم بأداء تمرين الاسترخاء مع الشخص ببطء، أطلب منه أن يقوم بشد أحد أجزاء الجسم مع الشهيق وأن يحتفظ بالشهيق في الرئتين بينما تقوم أنت بالعد إلى ثلاثة ببطء وبصوت واضح. على سبيل المثال: شهيق... احتفظ بالهواء واحد..... اثنين... ثلاثة.... زفير مع الاسترخاء. عند القيام بذلك ارفع من حدة الصوت قليلاً عندما تقول "شهيق... احتفظ بالهواء" وخفض الصوت عندما تقول "زفير مع الاسترخاء".

### اجعل الشخص يقوم بشد وارخاء العضلات بالترتيب التالي:

- أصابع القدمين.
- عضلات الفخذ والساق.
- عضلات البطن من خلال سحبها إلى الداخل.
- تكوير قبضة اليد.
- الذراعين من خلال مفصل المرفقين باتجاه الصدر وشدهما باتجاه الجزء العلوي من الجسم.
- تحريك الكتفين باتجاه الأذنين.
- جميع عضلات الوجه.

بعد الزفير والاسترخاء مع كل جزء من أجزاء الجسم قل: "والآن أشعر بأصابع قدميك، الفخذين، الوجه.... الخ وهي في حالة الاسترخاء، تنفس بشكل اعتيادي، أشعر بالدم وهو يتدفق في أصابع قدميك، الفخذين.... الخ".

والآن حرك رأسك نحو الأسفل ببطء بحيث تصل الذقن إلى الصدر وأثناء الشهيق قم بتدوير رأسك نحو اليمين وقم اخراج الزفير أثناء تدوير رأسك نحو اليسار ومن ثم العودة إلى الصدر.... شهيق نحو اليمين والعودة.... زفير نحو اليسار والعودة.... شهيق نحو اليمين والعودة.... زفير نحو اليسار والعودة.... شهيق نحو اليمين والعودة.... زفير نحو اليسار والعودة.... زفير نحو اليمين والعودة (كررها مرتان).

والآن عد برأسك لوضعية الاعتدال ولاحظ الهدوء في كل من عقلك وجسدك.

والآن تعهد بالالتزام في القيام برعاية ذاتك مرة كل يوم



كيفية الإحالة	رقم الهاتف	خدمة الدعم المتوفرة
		الشرطة
		الطوارئ الطبية
		الإطفاء
		الخدمات الاجتماعية
		خدمات الصحة النفسية
		الخدمات التي تتعلق بالمرأة
		حماية الطفل
		الخدمات القانونية
		خطوط المساعدة لخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي الخاصة بكوفيد-19