



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands

أبعاد
abtid

مجموعة أدوات العناية الذاتية للعاملين والعاملات في الخطوط الأمامية



حول تعزيز الشجاعة المدنية

تنشط تحالفات "تعزيز الشجاعة المدنية" في بلدان أفريقيا جنوب الصحراء والشرق الأوسط، وهي مؤلفة من منظمة أبعاد، إلى جانب منظمة العفو الدولية هولندا، DefendDefenders وPAX وهي ممولة من وزارة الخارجية الهولندية. وتسمى "تعزيز الشجاعة المدنية" لأننا نعتبر دعمنا لصمود الناس وقدرة المواطنين ومجتمعاتهم على تحقيق التغيير المستدام على الأرض جوهر عملنا. امتد البرنامج منذ عام 2021 إلى عام 2025، ويسعى هذا البرنامج إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية وهي: حماية وتعزيز الفضاء المدني؛ والسعي إلى تحقيق الشراكة بين الرجل والمرأة؛ ودعم النشاط وقادة الشباب/ات الذين يعملون من أجل إحلال السلام وحقوق الإنسان؛ والدفع نحو تنظيم دولي لعوامل الإجهاد الخارجي التي تُيسر أو تفاقم حدة الصراعات العنيفة.

شكر وتقدير

أعدت مجموعة أدوات العناية الذاتية من قبل السيدة صباح عواضه، أخصائية إجتماعية في منظمة أبعاد متخصصة في العمل مع المجموعات، وراجعتها السيدة غيدا عناني، مؤسسة ومديرة منظمة أبعاد، والسيدة جيزيل أبي شاهين، مستشارة لدى منظمة أبعاد، والسيدة ليلي حمدان، منسقة لبرامج الإستجابة التقنية في منظمة أبعاد. وأنتجت مجموعة أدوات العناية الذاتية بدعم من وزارة الخارجية الهولندية في إطار مشروع تعزيز الشجاعة المدنية

جميع الحقوق محفوظة لـ منظمة أبعاد © 2025

أبعاد
abadd

لمحة عامة بشأن منظمة أبعاد

أبعاد هي منظمة غير ربحية، غير سياسية، وغير طائفية، تُعنى بتعزيز حقوق النساء والحد على العنف ضد النساء والفتيات. يتخطى نطاق عملنا المجتمعات المحلية ليشمل الحيزين الإقليمي والدولي. نجمع بين تقديم خدمات إنقاذ الحياة للناجيات من العنف ضد النساء والفتيات، وبذل جهود طويلة الأمد في مجال الإصلاح القانوني، والالتزام المجتمعي، وحملات المناصرة التي تتحدى الأعراف الاجتماعية الضارة.

من خلال العمل جنباً إلى جنب مع الناجيات، والمجتمعات المحلية، والحلفاء، نسعى جاهدين إلى رفع أصوات النساء وبناء مجتمعات أكثر أماناً وعدلاً وسلاماً في لبنان، ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وخارجها.

DEFENDDEFENDERS
East and Horn of Africa Human Rights Defenders Project

AMNESTY
INTERNATIONAL

PAX

أدوات العناية الذاتية

أُعِدَّت مجموعة أدوات العناية الذاتية للعاملين/ات في الخطوط الأمامية كإستجابة مباشرة للتحديات المتزايدة التي يواجهها المهنيون الذين يكرّسون حياتهم لدعم المجتمعات المستضعفة. ويعمل العاملون/ات في الخطوط الأمامية في بيئات تعاني من عدم الإستقرار، ومعرّضة لتجارب صادمة، ومطالبة مستمرة بالصمود العاطفي والجسدي. وبينما يتمتعون بدور مركزي في ضمان حماية الأفراد المتأثرين بالأزمات والعنف وتعافيهم، إلا أنه غالبًا ما لا تتم معالجة أثر ذلك على رفاحتهم الشخصية ويعاني العديد من الموظفين/ات والمتطوعين/ات من الإرهاق، وفتور التعاطف، والصدمات غير المباشرة والإرهاك المهني نتيجة تعرضهم المستمر للضغوط. ولا تؤثر هذه الظروف على صحتهم الشخصية فقط، بل قد تؤثر أيضًا على جودة وإستمرارية وسلامة الخدمات التي يقدمونها.

وإدراكًا لهذه الحاجة الملّحة، تم إنشاء مجموعة أدوات العناية الذاتية لتوفير موارد منظمة ومتاحة وعملية تُمكن العاملين في الخطوط الأمامية من العناية بأنفسهم أثناء رعايتهم للآخرين. وإنها مبنية على فهم أن الرعاية الذاتية ليست رفاهية إختيارية، بل ضرورة مهنية ومسؤولية أخلاقية. فالعامل الذي يتمتع بمرونة جسدية وعاطفية يكون أكثر قدرة على البقاء حاضرًا وفعالًا وداعمًا عند تفاعله مع الناجين والمجتمعات المحلية. وعلاوة على ذلك، فإن الاستثمار في رفاه الموظفين يعزز مباشرة قوة واستدامة الخدمات الإنسانية والاجتماعية.

وتقدم مجموعة الأدوات أدوات العناية الذاتية مفاهيم رئيسية مثل الرعاية الذاتية، واحتواء الإجهاد، والوقاية من الإرهاك المهني، وفتور التعاطف، والصدمات غير المباشرة، والنقل المضاد، وتوفر ممارسات قائمة على الأدلة يمكن دمجها في الروتين اليومي.

وتشمل تمارين وتقنيات لمساعدة الأفراد على تنظيم الإجهاد، وبناء الوعي العاطفي، وممارسة التثبيت، وتطوير استراتيجيات التكيف. وتم تصميم الجلسات لتكون تفاعلية وتأملية، وتشجع الموظفين على التعرف على احتياجاتهم الخاصة، وتحديد علامات الإنذار المبكر للإرهاق، وتبني عادات وقائية قبل أن تتصاعد التحديات إلى أزمات. ومن خلال تأطير الرعاية الذاتية كسلسلة متصلة تغطي الوقاية، والإدارة، والتعافي—تلتقي مجموعة الأدوات بالعمال حيث هم، سواء بدأوا يشعرون بالتعب أو يعانون بالفعل من الإنهاك.

وبعيداً عن الممارسات الفردية، تؤكد المجموعة على المسؤولية المشتركة بين المنظمات والفرق في إيجاد بيئة تمكينية. والإجهاد والإنهاك ليسا مشكلتين شخصيتين فقط، بل يتشكلان بقوة بفعل ظروف العمل. ولذلك، تبرز مجموعة أدوات العناية الذاتية إستراتيجيات على ثلاثة مستويات وهي: الفرد، المجموعة/الإدارية والتنظيم. ويضمن هذا النهج أنه بينما يتعلم الأفراد كيفية العناية بأنفسهم، يتم تذكير المنظمات بواجبها في توفير عبء عمل متوازن، وإشراف، وسياسات داعمة، وتقدير لمساهمات الموظفين.

وفي النهاية، تعد مجموعة أدوات العناية الذاتية للعاملين في الخطوط الأمامية وقائية وعلاجية في آن واحد. وتعزز صمود أولئك الذين يقفون في طليعة الاستجابة الإنسانية والاجتماعية، مما يضمن بقائهم قادرين على تقديم دعم عالي الجودة ومتعاطف وآمن. كما تعكس التزامنا بحماية رفاه الموظفين والمتطوعين كحجر الزاوية لتقديم خدمات فعالة. ومن خلال تزويد العاملين في الخطوط الأمامية بهذه الأدوات، لا نحميهم فقط من الضرر، بل نعزز أيضاً استدامة وتأثير العمل الحيوي الذي يقومون به يومياً.

وصف موجز

تركز هذه الجلسة على التعرف على المشاركين/ات وكسر الجليد بينهم. وتقدم مقدمة موجزة عن مفهوم الرعاية الذاتية.

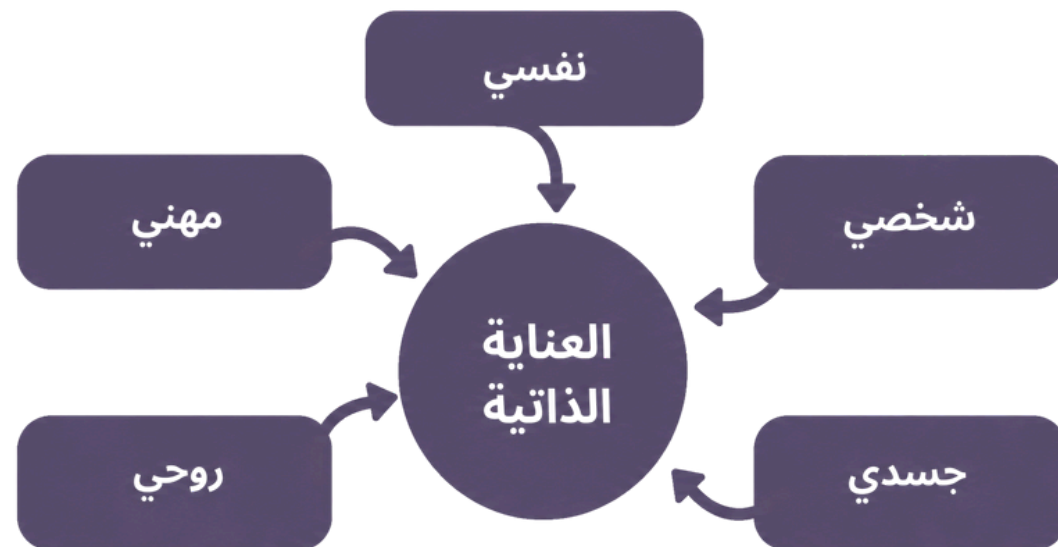
الأهداف التعليمية

- تعزيز معرفة المشاركين/ات بمفهوم الرعاية الذاتية.
- إعطاء المشاركين/ات مساحة للتعبير عن شعورهم بالإرهاق المرتبط بعملهم.

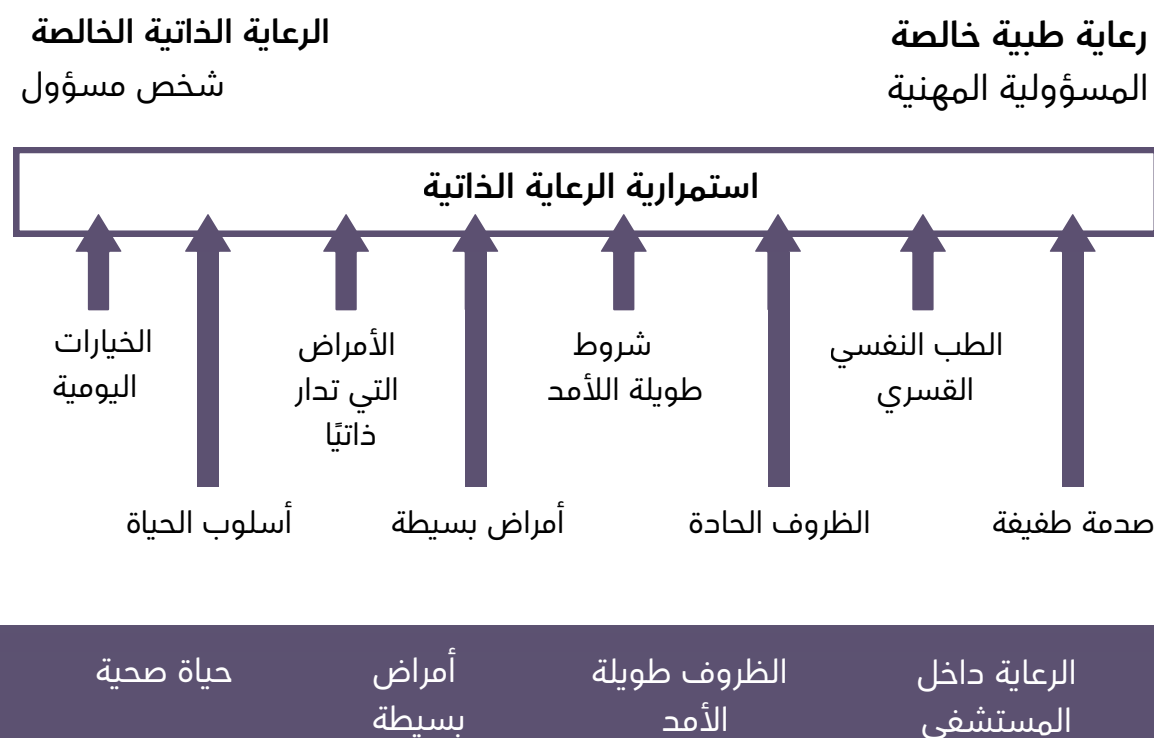
مقدمة

تطور تعريف الرعاية الذاتية بشكل كبير على مدى العقود الماضية وأصبح أكثر شمولية. ،على الرغم من أنَّ التعاريف قد تختلف إلا أنها تشترك في عدة عناصر مشتركة التي يمكن ممارستها بشكل فردي ، مع أو بدون دعم متخصص.

- تعتمد الرعاية الذاتية بشكل فردي ويتم تطويرها وفقًا لأحتياجات الشخص، ومعتقداته، واهتماماته، وأسلوب حياته وروحانيته.
- الرعاية الذاتية ليست: خطة استجابة للطوارئ، تُفَعَّل عندما يطغى الإجهاد، ولا تتصرف بأنانية وتُفَكَّر أن "كل شيء يدور حولي"، أو إضافة المزيد من المهام إلى قائمة "المهام".
- الرعاية الذاتية تتضمن إلى الأبعاد الجسدية، والعاطفية، والنفسية، والروحية، والشخصية، والمهنية، التي تساعد على تقليل التوتر والغرق وت تعزيز الرفاهية لكل من العمال والمستفيدين/ات.



استمرارية الرعاية الذاتية



- يمكن ممارسة الرعاية الذاتية لمنع ظهور وتطور حالة صحية معينة مثل الإجهاد، أو الإنهاك، أو حتى الاكتئاب والقلق.
- يمكن ممارسة الرعاية الذاتية لإبطاء تطور حالة صحية معينة بعد ظهور عوامل الخطر و/أو الأعراض.
- يمكن ممارسة الرعاية الذاتية إذا كنت قد أصبت بحالة صحية بالفعل لمنع تدهور وضعك والتركيز على تعافيك.

لماذا الرعاية الذاتية للعاملين في الخطوط الأمامية أمر ضروري؟

- لأن صحتنا النفسية مهمة.
- بصفتنا في الخطوط الأمامية، نحن نتعرض لما يُعرّف بفتور التعاطف.
- لنُطبّق آليات تأقلم إيجابية من أجل حماية أنفسنا من الإنهاك المهني.
- لئلا نُضر الناجين أثناء دعمنا لهم.
- لأننا نعيش في بيئة غير مستقرة (اجتماعيًا، اقتصاديًا، سياسيًا...)

تسيير الجلسة

تمرين: الترحيب بالمشاركين/ات والتعريف بهم (10 دقائق).

اطلب من المشاركين/ات التعريف عن أنفسهم (الاسم، الوظيفة، شيء يعنيههم يرغبون في مشاركته مع المجموعة).

تمرين: توقعات حول الجلسات (10 دقائق).

الطلب من المشاركين/ات عما يتوقعونه من الجلسات وقدم لهم الأهداف الصحيحة.

تمرين: القواعد الأساسية (10 دقائق).

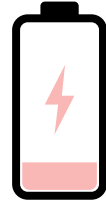
الطلب من المشاركين /ات: "ما هي القواعد الأساسية التي يتوقعون أن يتبعها الفريق ليشعروا بالراحة والتنظيم خلال الجلسات القادمة؟"

تمرين: قصة ترويتها (30 دقيقة).

سام موظف جديد. بدأ مشروعاً وهو مفعم بالاستعداد والمسؤولية والحماس. كان واثقاً من نفسه، ويعتقد أنه يستطيع تحقيق كل شيء. وكان عادة في مزاج مرح. وكان مركزاً، ومبدعاً، وكفوءاً، وبيادر، ويرى الفرص في كل مكان. وبعد فترة، بدأ يتغير. أصبح متشائماً، غالباً ما يتأخر ويغيب. ولم يعد يشعر بمعنى الأشياء. وكان يشعر دائماً بالتعب والإرهاق. وكان منفصلاً عن العالم وغير مهتم بما يحصل.

ماذا حلَّ به؟ لماذا تغير كثيرًا؟

الإجابة هي: "لقد إستنزف نفسه، وهذا انعكس على سلوكه وموقفه. ولم يعد لديه طاقة كافية للحفاظ على وجوده الجسدي ولم يعد لديه طاقة كافية لتغذية سعيه لمساعدة الآخرين. وعند مقارنته بالهاتف المحمول، يمكننا القول إنه أفرغ بطاريته."



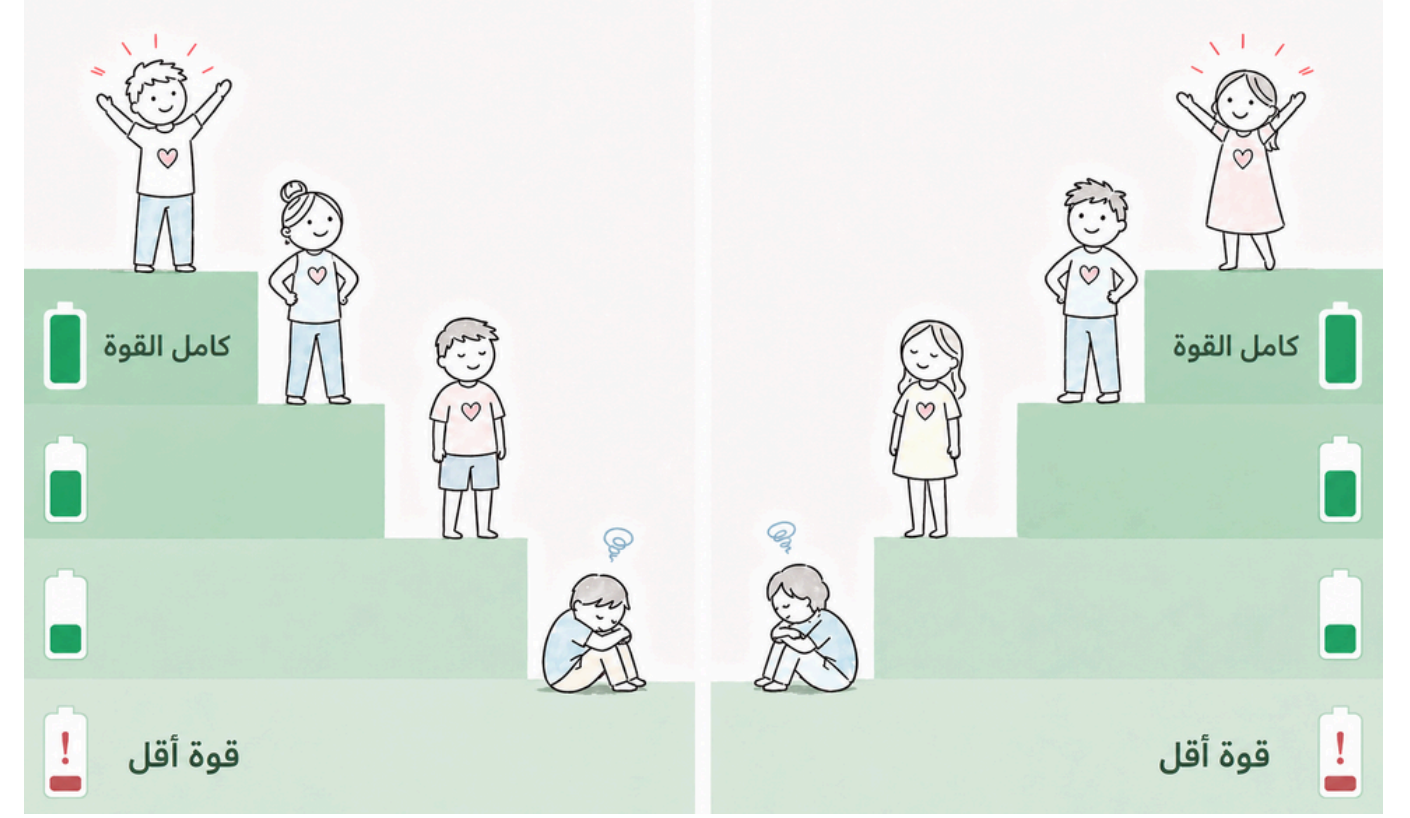
أسئلة للتقييم

- هل سبق وأن قابلت موظفًا يمرّ بموقف مشابه مثل سام؟
- ما هي العوامل التي تعتقد أنّها قد تساهم في التسبب بالإرهاق في العمل؟
- كيف تحمي نفسك من الإرهاق في العمل؟
- هل سمعت يومًا عن مفهوم العناية الذاتية؟ ماذا يعني لك ذلك؟
- هل شاركت في جلسات أو برامج العناية الذاتية من قبل؟ إذا أجبت بالإيجاب، كيف كانت؟

ملاحظة! طريق الإرهاق هو عملية تدريجية. في كل مرة نهمل فيها العناية بأنفسنا، نتجه نحو الإرهاق. الإرهاق يمكن أن يكون عاطفياً وجسدياً في آن واحد. التعافي من الإرهاق وتنشيط أنفسنا للعودة إلى "بطاريات مشحونة بالكامل" يحدث تدريجياً أيضاً.



ملاحظات



وخلال الجلسات القادمة، سنستكشف بعـمق العوامل المسببة للإرهاق وكيف يمكننا حماية أنفسنا منه.

تمرين: المواقف الصعبة في العمل (30 دقيقة)

- اطلب (1) الطلب من المشاركين/ات التفكير في موقف شكل لهم تحديًا عاطفيًا وأثر عليهم بطريقة ما. ما الذي أثر عليك في الوضع/المستفيد؟ كيف أثر عليك؟
- ماذا فعلت للتعامل مع ذلك؟
- كيف يمكن للمهارات التي تساعدك على الإعتناء بنفسك وزملائك وأن تدعمك في إدارة الإجهاد المرتبط بالعمل؟
- اذكر دافعًا أو أكثر للعمل في المجال الإنساني رغم التحديات؟

لاختتام الجلسة

أذكر شيئًا واحدًا؛ شعور، أو معلومات، أو إقتراح بعد مشاركتك في الجلسة اليوم.

توضيح المفاهيم

فتور التعاطف

هو مصطلح عام يستخدم للإشارة إلى أي معاناة، نتيجة للتعامل مع حالات عاطفية صعبة. ويتخذ أشكالاً مختلفة، لكنه بشكل عام يحدث بشكل لا واع وقد يكون له عواقب جسدية ونفسية.

الصدمة غير المباشرة

هي أحد أشكال فتور التعاطف وتشمل التأثير السلبي عند التعرض لروايات عن صدمة تعرّض لها شخص آخر. وأي شخص يعمل بصفة مساعد، وخصوصاً في مجال العنف الأسري، معرّض لخطر كبير. وتوصف الصدمة غير المباشرة أحياناً بأنها 'امتصاص الصدمة'، كما لو كانت مرضاً معدياً. وحتى عندما لا يكون المعالج أو الأخصائي الاجتماعي متورطاً بشكل مباشر في الصدمة التي تعرّض لها العميل، يمكنه أن يختبرها بشكل غير مباشر في جهازه العصبي. والنتيجة تشبه الشعور بالإثارة غير المباشرة أثناء مشاهدة شخص ما على قطار أفعوانية على التلفاز أو مشاهدة فيلم مؤثر قد يجعلك تبكي؛ وعلى الرغم من أنك لم تتعرّض فعلياً لهذا الحدث، إلا أنك تشعر به.

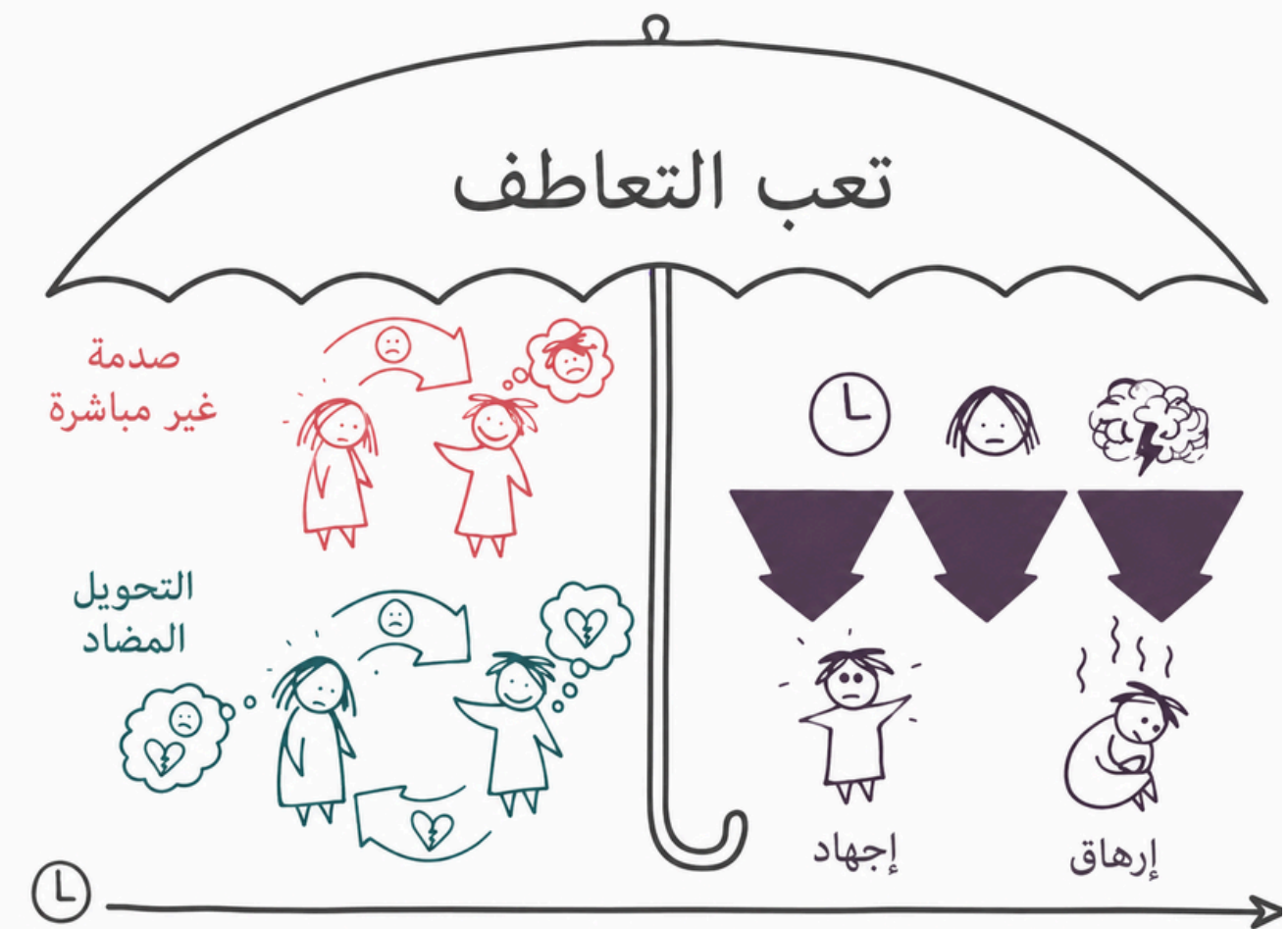
النقل المضاد

يحدث عندما تثير قصة المستفيد أو موقفه مشاعر شخصية أو ذكريات أو تجارب عند المساعد، هذا، يعني أنه من المهم جداً أن تكون على دراية بخلفيتك وتاريخك، لأن ذلك على الأرجح سيؤثر على سلوكك في العلاقة العلاجية. وردود فعل المساعد تجاه العميل لها جذور في ماضيه الخاص.

تأثير الشدائد النفسية على العاملين/ات في الخطوط

الأمامية (ورقة معلومات أساسية):

ستقدم هذه الورقة مقدمة للمفاهيم المختلفة التي تندرج ضمن المصطلح الشامل "فتور التعاطف" وتشرح أشكاله المختلفة وعواقب العمل في مجال يصعب تحمّله من الناحية العاطفية.



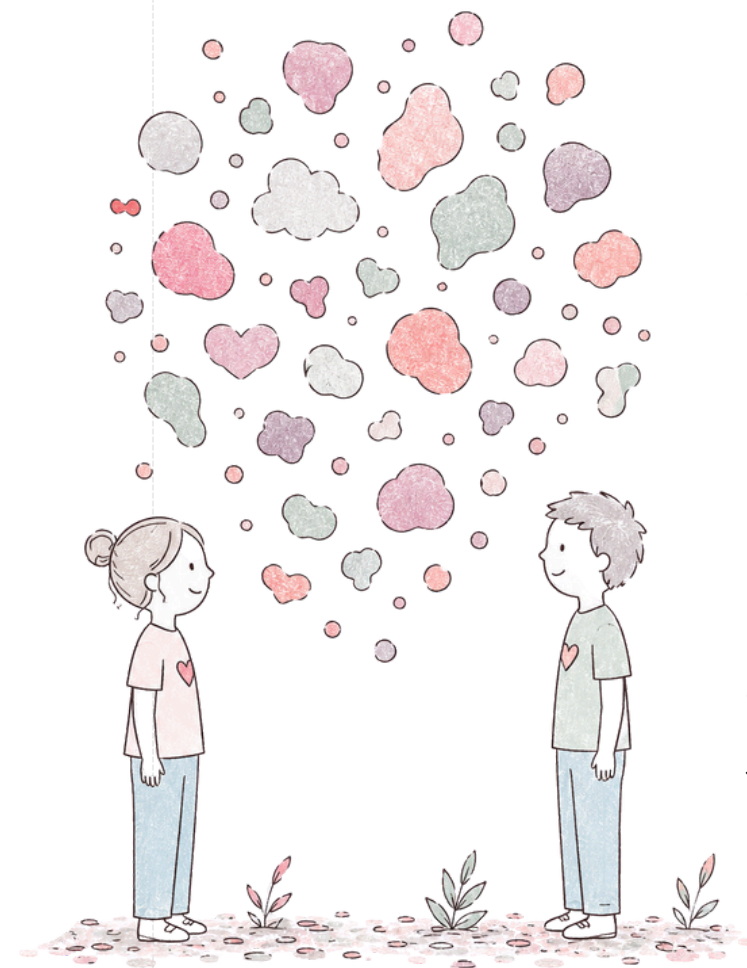
ويستند هذا الكلام إلى أعمال بابيت روتشيلد

التعاطف الجسدي

كان التعاطف ضرورياً لبقاء البشرية وتطورها. والقدرة على وضع النفس في مكان شخص آخر ربطت الناس معاً، لكن ذلك ينطوي أيضاً على عيب؛ فتحمل عبء شخص آخر من خلال التعاطف قد يكون مرهقاً. والخلايا العصبية الانعكاسية في دماغنا تُمكننا من 'القراءة' / الفهم وتقليد بعضنا البعض. وغالباً ما يقوم الأفراد في علاقة إجتماعية وثيقة بتقليد تعابير الوجه والوضعية بشكل عفوي وغير واعي، مما يخلق ردود فعل مماثلة في أجهزتهم العصبية. ونظرية الخلايا العصبية الانعكاسية هي حجة تشير إلى أن التعاطف ليس نفسياً فقط بل جسدي أيضاً، ويُعرّف بأنه التعاطف الجسدي. وعندما تعكس وضعية جسدية من دون وعي، تُقلد في تنفسك ومشاعرك أيضاً. وغالباً ما تعمل الخلايا العصبية الانعكاسية بشكل غير واع، ولكن من خلال الوعي والتحكم في الانعكاس يمكنك حماية نفسك من الصدمات غير المباشرة.

الإجهاد والإنهاك المهني

هما ردود فعل تظهر بعد فترات ضغط أطول، وغالباً ما ترتبط بظروف العمل، مما يعني أيضاً أن العلاج يجب أن يكمن بشكل أساسي في تحسين ظروف العمل. وبينما يمكن للعامل الفردي محاولة تكييف عادات عمل صحية أكثر، فإن مسؤولية منع الإجهاد والإنهاك المهني والتغلب عليهما تقع في النهاية على عاتق مكان العمل، الذي يتحمل مسؤولية توفير الظروف المثلى للعمال ليزدهروا. الإنهاك هو حالة من الإرهاق البدني والعاطفي الناتج عن الإجهاد على المدى الطويل وعبء العمل المفرط، يمكن أن يؤدي إلى التعب الشديد وفقدان الدافع وإنخفاض الفعالية والشعور بالإرهاق والانفصال عن العمل.



مقارنة بين الصدمة غير المباشرة وتأثير الإجهاد والإنهاك المهني

يقارن الجدول أدناه أنواع التأثيرات السلبية التي يعاني منها عادة الأشخاص/ات الاجتماعيون/ات والمساعدون/ات، موضحاً أنه بينما تتعلق الصدمة غير المباشرة بالعلاقات الفردية بين المساعد والعميل، فإن الإجهاد والإنهاك المهني يتأثران بشكل أساسي بظروف العمل.

الإجهاد والإرهاق	صدمة غير مباشرة
تراكمي عادة على فترة طويلة	تراكمي، مع أعراض فردية لكل فرد
متوقع	لا يمكن التنبؤ به بالضرورة
عدم الرضا عن العمل	عدم الرضا عن الحياة
واضح في بيئة العمل	السماح بالعمل من المنزل
تتعلق بظروف العمل	تتعلق بالعلاقة التعاطفية مع تجارب العملاء المؤذية
يمكن أن يؤدي إلى مشاكل صحية	يمكن أن يؤدي إلى مشاكل صحية
أشعر تحت الضغط	الشعور بالخروج عن نطاق السيطرة
عدم وجود المحفزات / أو طاقة	أعراض اضطراب ما بعد الصدمة
لا يوجد دليل على المحفزات	قد يكون هنالك محفزات فردية لكل شخص
العلاج هو الوقت بعيداً عن العمل لإعادة الشحن (إجازة ، إجازة الإجهاد أو تغيير إيجابي في بيئة العمل (تحسين الظروف أو في بعض الأحيان وظيفة جديدة)	العلاج هو علاج الذات على غرار علاج الصدمات

تسيير الجلسة

الإطار

ابدأ بتقديم مقدمة موجزة عن الأهداف التعليمية للجلسة والتمارين المختلفة التي ستقدمها للمشاركين/ات خلال الجلسة

تمرين: الفيلم أ (30 دقيقة)

ابدأ بالفيلم أ عن التأثير بي للعمل في سياق صعب من الناحية العاطفية على جودة حياتنا. *رابط لفيلم عن فتور التعاطف:

<https://danner.dk/en/tools/tools-for-shelter-staff>

تابع بنقاش قصير:

- عما يتحدث الفيلم؟
- ما هي أعراض الإجهاد التي كشفتها بالفيلم؟
- أطلب من المشاركين/ات التفكير في الأعراض التي قد يكونون عانوا منها فيما يتعلق بعملهم؟
- أي طريقة مساعدة ذكر الفيلم أنهم جربوها ودعمتهم بالفعل للتعامل مع إجهادهم؟
- كيف يمكن أن يحمينا إدراكنا للعلامات المبكرة للإنهاك المهني من الانهيار؟
- ما هي الرسالة الرئيسية التي يحاول الفيلم إيصالها؟

تمرين: مفهوم فتور التعاطف (30 دقيقة)

قدّم عرضًا قصيرًا، يهدف إلى بناء أساس مشترك لفهم الموضوع العام لفتور التعاطف، وتوضيح المفاهيم المختلفة التي تندرج تحت هذا الموضوع (استخدم المعلومات الموجودة في ورقة المعلومات الأساسية).

تمرين: عوامل الخطر والحماية (30 دقيقة)

- إخبار المشاركين/ات: بعد إدراك مختلف أنواع فتور التعاطف، حان الوقت لمعرفة عوامل الخطر والحماية التي يجب أن نكون على دراية بها للتعامل معه بفعالية.
- الطلب من المشاركين/ات رسم مظلة، بعد أن أخذوا في الاعتبار أنواع فتور التعاطف المختلفة، حيث يذكرون عوامل الخطر فوق المظلة وعوامل الحماية تحتها.
- إمنحهم حوالي عشر دقائق للوصول إلى إجاباتهم.

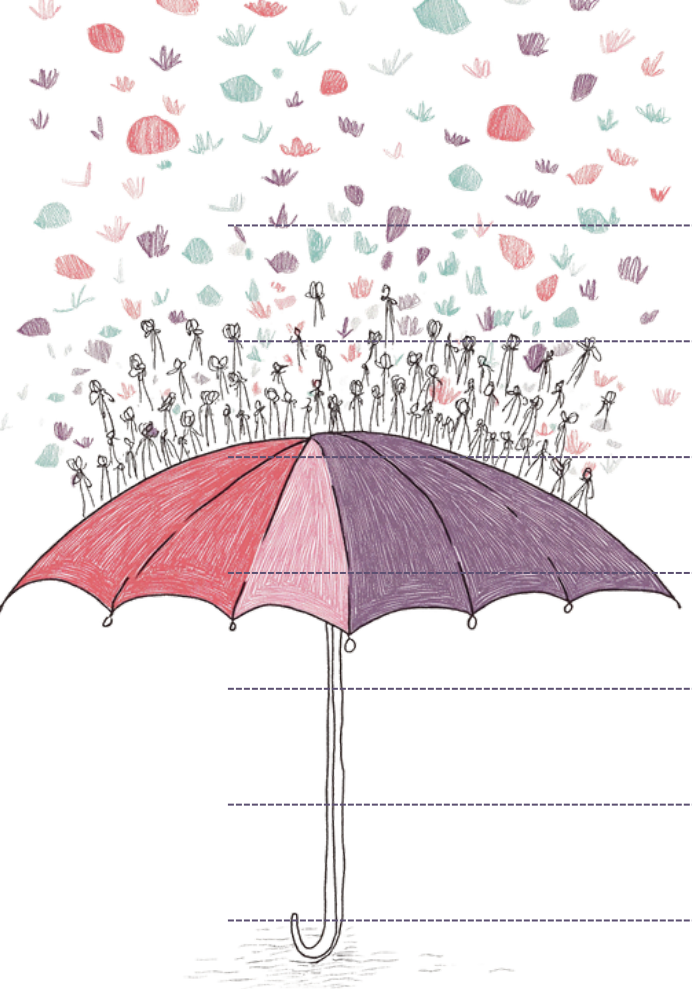
أسئلة للتقييم

- هل كان من السهل أو الصعب أخذ أنواع مختلفة من فتور التعاطف في الاعتبار قبل اكتشاف عوامل الخطر والحماية؟
- كيف تشعر عندما تكتب أمامك عوامل الخطر والحماية؟
- كيف يمكن أن يحميك الوعي لعوامل الخطر والحماية من فتور التعاطف؟

تمرين: آلة الكنس (نشاط الاسترخاء) (20 دقيقة):

- الطلب من المشاركين/ات الجلوس أو الوقوف بطريقة مريحة.
- الطلب من المشاركين/ات أن يستحضروا من مخيلتهم يوقًا مليئًا بالإجهاد (ليس كثيرًا).
- الطلب من المشاركين/ات إغلاق أعينهم إذا استطاعوا، ومحاولة أخذ نفس عميق (ببطء وبشكل متكرر).
- عندما يشعر المشاركون/ات بالهدوء والجهوزية يُطلب منهم أن يتخيلوا أنفسهم وهم يملكون آلة كنس (فرشاة).
- الطلب منهم استخدام الفرشاة على كامل أجسامهم، بدءًا من رؤوسهم، مرورًا بجذوع أجسامهم، وأيديهم، وأقدامهم.

ملاحظات



- الطلب منهم أن يتخيلوا كما لو أنهم إزالة كل أفكارهم ومشاعرهم السلبية أثناء تمرير الفرشاة على أجسادهم.
- الطلب منهم القيام بالخطوات ببطء، مع أخذ نفس عميق مع كل حركة.

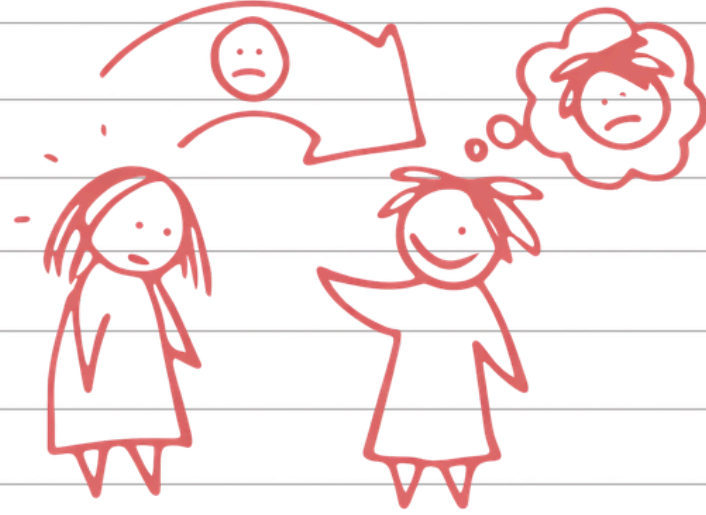
- لطمأنة المشاركين/ات اعترف بحقيقة أنهم قد يشعرون بالغرابة في بداية التمرين ولكن للمثابرة والأستمرار وبعد أن ينتهوا، اسأل ما يلي:
- كيف تشعرون قبل وأثناء وبعد إنهاء التمرين؟
 - كيف يمكن أن يساعدكم هذا التمرين في تخفيف الإجهاد؟

للاختتام (10 دقائق)

- اشكر المشاركين/ات على مشاركتهم وأطلب منهم مشاركة شعورًا أو إقتراحًا أو معلومات بعد إنتهاء الجلسة.



الصدمة غير المباشرة



أنواع مختلفة - أخرى - من الصدمات

بالإضافة إلى الصدمة غير المباشرة (الموصوفة أعلاه)، هناك نوعان آخران من أنواع الصدمات وهما:

الصدمة الأولية

الصدمة الأولية وتُفهم على أنها تأثير حادث صادم على الضحية الواضحة لذلك الحادث. ويشمل ذلك الناجين من جميع أنواع الأحداث الصادمة، بما في ذلك العنف، والحوادث، وفقدان قريب، وأختبارات محزنة. تشمل هذه الفئة بالطبع أيضاً الصدمات الشخصية لأي شخص يخدم في دور المساعد. وإذا كان أخصائي إدارة الحالات يعاني من صدمة شخصية أولية تتمثل في العنف المنزلي، فقد يتم تفعيل ذلك عند لقائه الناجين في الملجأ.

وصف مختصر

تركز هذه الجلسة على الصدمة غير المباشرة وتقدم مجموعة متنوعة من أدوات العناية الذاتية وتجنب امتصاص صدمات الناجين.

الأهداف التعليمية

- تحديد أنواع الصدمات - خاصة الصدمات غير المباشرة.
- اعتماد أدوات محددة من أجل حماية أنفسهم من الصدمات غير المباشرة.

مقدمة

الصدمة غير المباشرة هي أحد أشكال فتور التعاطف وتصف التأثير السلبي عند التعرض لروايات عن صدمة تعرّض لها شخص آخر. أي شخص يعمل بصفة مساعد، خصوصاً حول موضوع العنف الأسري، معرض لخطر كبير أن يتأثر بهذا النوع من الصدمات. وتوصف الصدمة غير المباشرة أحياناً بأنها "قبض الصدمة"، كما لو كانت مرضاً معدياً. وحتى عندما لا يكون المعالج أو الأخصائي الاجتماعي متورطاً بشكل مباشر في الصدمة التي تعرّض لها العميل، يمكنه أن يختبرها بشكل غير مباشر في جهازه العصبي. والنتيجة تشبه الشعور بالإثارة غير المباشرة أثناء مشاهدة شخص ما على قطار أفغانية على التلفاز؛ وعلى الرغم من أنك لم تتعرّض فعلياً لهذا الحدث، إلا أنك تشعر به.

الصدمة غير المباشرة ليست بالضرورة صدمة مزمنة، ولكن كما يشير اسمها، هي نوع من الصدمات التي يمكن أن تنتقل من عميل إلى مساعد. ويحدث هذا عبر عمليات طبيعية مثل الانعكاس (الخلايا العصبية الانعكاسية) والتعاطف الجسدي.

الغسلولوجيا العصبية للإثارة

يتكون الجهاز العصبي الذاتي من فرعين: الجهاز العصبي الودي والجهاز العصبي اللاودي.

يتم تفعيل الجهاز العضوي الودي عند مواجهة خطر جدي، ويجهز الجسم للقتال أو الهروب أو التجميد. وأعراض ارتفاع إثارة الجهاز العضوي الودي هي جفاف الفم، وبرودة الجلد، واتساع حدقة العينين، وزيادة التنفس، وغيرها.

ومن ناحية أخرى، يتم تفعيل الجهاز العصبي اللاودي في حالات الراحة والاسترخاء. وتشمل الأعراض دفء الجلد، وتباطؤ معدل ضربات القلب والتنفس، وبلل الفم، وغيرها.

يُكَمِّل الجهازان العصبيان الودي واللاودي بعضهما البعض، ولا بد من تأمين توازن معين بينهما لكي تعمل وتشعر بأنك بخير.

وعند تعرضك للضغط والإجهاد لفترات أطول من دون انقطاع، لا يتمكن جهازك العصبي الذاتي من التمييز بين خطر مهدد للحياة وموقف صعب. وإذا لم يعمل جهازك العصبي الذاتي بشكل مثالي، ستكون معرضاً لخطر الصدمة غير المباشرة والإنهاك المهني. ولذلك، من المهم أن تعرف كيف يمكنك العناية بنفسك وحماية نفسك من الصدمات غير المباشرة. ويمكنك فعل ذلك أولاً من خلال تقوية جسديك ووعيك بالاستثارة، ويمكنك تعلم كيفية استخدام أدوات وقائية مختلفة.

الصدمة الثانوية

لصدمة الثانوية تشير الصدمة الثانوية الى تأثير الحدث الصادم على الأشخاص الذين لم يكونوا الضحايا المباشرين ولكنهم تأثروا به . يمكن أن يحدث في حالتين رئيسيتين. تتضمن الاولى أفراد الأسرة أو الأقارب المقربين الذين يتأثرون عاطفياً بصدمة أحد أفراد أسرته بسبب علاقتهم الوثيقة.

على سبيل المثال، يمكن أن يعاني الناجي من الاعتداء الجنسي من الضيق المتعلق بالحدث .

يتضمن الموقف الثاني المساعدين أو المهنيين الذين يشهدون مباشرة حادثاً صادماً . على الرغم من أنهم لم يكونوا الضحايا الرئيسيين، إلا أن تجربت رؤية أو سماع الحدث شخصياً يمكن أن يكون لها تأثير عاطفي قوي في هذه الحالات ، تنتج الصدمة عن التعرض المباشر للحدث أو آثاره المباشر، بدلاً من التعرض المتكرر لقصص العملاء، كما هو الحال في الصدمة غير المباشرة.

ملاحظة! يُشار أحياناً إلى الصدمة غير المباشرة بشكل خاطئ باسم الصدمة الثانوية.



تسيير الجلسة

الإطار

ابدأ بتقديم مقدمة موجزة عن الأهداف التعليمية للجلسة والتمارين المختلفة التي ستقدمها للمشاركين/ات خلال الجلسة.

تمرين: خذ نفساً عميقاً (10 دقائق)

أرشد المشاركين/ات خلال هذا التمرين البسيط للتنفس:

- الطلب من المشاركين/ات الجلوس على مقاعدتهم، ووضع كلا القدمين على الأرض، مع تدلي الذراعين، أو ربما استناد الأيدي في الحزن. ويمكنهم إغلاق أعينهم أو إبقائها مفتوحة، إذا أرادوا ذلك.
- الآن، الطلب من المشاركين/ات أخذ نفس عميق من الأنف وحبس الهواء لبضع ثوان.. والزفير بحركة طويلة واحدة والتوقف لبضع ثوان قبل الشهيق مجدداً. تكرار التمرين على الأقل 3-4 مرات، والأفضل 8-10 مرات.

ثم الطلب من المشاركين/ات أن يتوقفوا للحظة لملاحظة شعورهم. ثم اسألهم: "كيف تشعر؟" و"هل تشعر؟" باختلاف الآن عما كنتم عليه قبل التمرين؟"

ملاحظة! تعلم كيفية التحكم في دوافعنا الجسدية – مثل التنفس – هو وسيلة لتنظيم مستويات الإجهاد لدينا، وفي النهاية لحماية أنفسنا عند العمل في مجال صعب من الناحية العاطفية.

عرض المدرب/ة: قَدِّم عرضاً تقديمياً حيث (30 دقيقة)

- تشرح الأنواع المختلفة من الصدمات (غير المباشرة، الأولية والثانوية) وتوضح والتأكيد على أن الصدمة غير المباشرة خطر مركزي يتعرض له أي شخص يعمل في صفة المساعد.

تمرين: تعرّف على نفسك: الوعي للجسد والإثارة (الانعكاس) (40 دقيقة)

- ضمن ثنائي، عيّن شخصاً أ والآخر ب.
- وقبل البدء، يجب على كلا الشريكين فحص وعيهما الذاتي للحصول على خط أساس للمقارنة. لاحظ أي تفاصيل في جسمك: درجة الحرارة، توتر العضلات، نمط التنفس، الإحساسات الداخلية، وما شابه. وقِّم أيضاً ما تشعر به عاطفياً ومزاجك بشكل عام.
- ثم يفكر الشخص أ في موقف يحمل نوعاً من الشحنة العاطفية. وقد يكون شعوراً لطيفاً أو غير مريح قليلاً (سعيد، حزين، منزعج، قلق...)، طالما أنه ليس صادماً أو مجهداً للغاية.
- بعدئذ، يتخذ الشخص أ وضعية جسدية (جلوس، وقوف، أو قرفصاء...) لها علاقة بذلك الموقف ويحافظ عليها من دون حركة.
- وبينما يحافظ الشخص أ على الوضعية، يعكس الشخص ب وضعية الشخص أ (يقلده)، ويصبح في نفس الوضعية التي يتخذها الشخص أ.
- ثم يلاحظ الشخص ب ما يلي:

1. ماذا فعلت بجسدي لأتمكن من اتخاذ هذه الوضعية؟ أي عضلة تمّ شدها و أي عضلة تمّ إرخائها؟ أين أدير أو أَلْف؟ هل أنحني أم أميل بأي شكل؟

2. ما هي الأحاسيس الجسدية التي أدركها؟ ما هي التغيرات في درجة حرارة جسمي في التوتر؟ هل هناك وخز، خدر، ألم، أو إنزعاج؟ أين؟

3. هل تخطر ببالي أي صور؟ ما هي الصور، الأصوات، المذاق، الروائح التي تظهر؟

4. بماذا أشعر عاطفياً؟ (سعيد، خائف، حزين، إلخ)

5. ما هي الأفكار (أو التعابير اللفظية الأخرى، مثل الأغاني) التي تدور في رأسي؟

- بمجرد أن يتحقق الشخص ب من تلك النقاط الخمس، يمكن للشخصين أ وب أن يسترخيا ويجلسا وجهاً لوجه. ثم يعطي الشخص ب تقريراً محدداً للشخص أ. وفي هذه المرحلة، الشخص أ يستمع فقط ولا يتحدث.

- ويستخدم الشخص ب هذا الهيكل للتغذية الراجعة:

- "عندما كنت واقفاً/جالساً/متربحاً مثلك....، كنت.... بجسمي (صف ما اضطر الشخص ب لفعله ليأخذ وضعية الشخص أ)
- شعرت في جسدي.... (وصف الأحاسيس الجسدية)."
- رأيته/سمعت/شممت/تذوقت... (وصف الصور)."
- شعرت... (المشاعر)."
- "كنت أظن....".

- عندما ينتهي الشخص ب، يحين دور الشخص أ" للكلام: الشخص أ يشارك الشخص ب الموقف الذي كان الشخص أ يتذكره، بما في ذلك ما كان يحدث في جسد الشخص أ، وأحاسيسه، ومشاعره، وصوره، وأفكاره.

- ويناقش الشخصان أ وب أوجه التشابه والاختلاف في تجاربهما.

وعند تقديم الملاحظات، يجب على المُيسِّر/ة أن يتذكر التحدث عن تجربته الشخصية.

ملاحظة! الوعي للإثارة هو أحد أشكال الوعي للجسد، حيث نولي اهتماماً خاصاً لعلامات الإثارة في أجهزتنا العصبية.

ملاحظة! نُقلد تعابير وجه بعضنا البعض ووضعية جسدنا من دون وعي. وفي بيئات الاستشارات، الانعكاس وسيلة قوية لتأمين وضع أكثر راحة للآخر، لكنه أيضاً مفيد جداً أن نتحكم بمتى نعكس الآخر، ومتى لا نفعل ذلك. وهذا يمكن أن يساعد في تجنب الصدمات النفسية غير المباشرة، ويمكن أن يوفر للعميل مساعداً أكثر استقراراً وموثوقية.

تمرين - ابحث عن مرساة الحواس الخاصة بك - ابحث عن مكانك الآمن (30 دقيقة):

المرساة الحسية هي ذكرى لطيفة إيجابية، تستدعي أحاسيس مختلفة (صور، صوت، رائحة، إلخ) وبالتالي فهي فردية تماماً. وتستخدم تقنية 'التثبيت' لجذب التركيز بعيداً عن ذكرى أو موقف مؤلم. وعند العمل في مجال صعب مثل العنف المنزلي، يمكنك استخدام مرساة الحواس للحد من الإثارة العالية. ويجب أن يكون للمرسة الحسية الجيدة تأثير فوري.

- أخبر المشاركين/ات أنهم سيخضعون الآن لتوجيه عبر تمرين الأسترخاء القصير. قُصِّم لمساعدتهم على خلق صورة ذهنية لمكان يمكنهم تسميته بمكانهم الآمن. ويمكنهم استخدام ما يسمى بالمرساة الحسية في المستقبل، كأداة لتهدئة أنفسهم إذا شعروا أن عملهم يسيطر عليهم بإرهاق عاطفي عاطفياً.

- استخدم النموذج 1 لهذا التمرين. يتضمن النموذج تعليمات مفصلة.

تقييم التمرين

- كيف كان شعورك عند أداء هذا التمرين؟
- ماذا حدث أثناء التمرين؟
- هل كان من السهل أم الصعب تخيل مكان آمن لنفسك؟ لماذا؟
- هل يمكنك وصف شعورك في المكان الآمن؟
- هل كنت تعرف مكانك الآمن مسبقاً – أم تخيلت مكاناً جديداً؟
- هل فاجأك شيء ما خلال هذا التمرين؟
- هل تشعر أنك تستطيع بسهولة تذكر مكانك الآمن؟
- هل يمكنك استخدام مكانك الآمن في عملك؟ كيف؟
- هل تعتقد أن هذا التمرين ممكن أن يكون له تأثير إيجابي على رفاهك، فيما يتعلق بعملك؟
- ما هي الخطوات التي ستأخذها لاستخدام مكانك الآمن في عملك؟

للاختتام (10 دقائق): اشكر المشاركين/ات على مشاركتهم واطلب منهم مشاركة شعور واحد أو اقتراح أو معلومات بعد انتهاء الجلسة.

النموذج ١

تمرين التنويم المغناطيسي لاسترخاء الجسد والعقل – مكاني الآمن.

التعليمات: كيفية تيسير هذا التمرين

قبل بدء التمرين، تأكد من أن تكون هادئاً ومسترخياً. اقرأ نص التمرين بصوت عالٍ للمشاركين/ات بنبرة هادئة وتأكد من إدخال فترات راحة متكررة؛ بين الجمل عندما يكون هناك نقطة توقف (.). وخاصة عندما تطلب من المشاركين/ات القيام بأشياء أو تخيلها، والتي تستغرق وقتاً قبل أن تبدأ، حدد إطار التمرين، مثلاً بالقول: "هذا تمرين تأمل يركز على استرخاء الجسم والعقل. وسيبدأ التمرين بـ XX وينتهي بـ XX (مثل صوت تصدره أو كلمة معينة أو مجرد أن تقول أنك تبدأ وتنتهي بصوت عالٍ). ويرشدكم صوتي طوال التمرين." وفي النهاية، عندما تطلب من المشاركين/ات فتح أعينهم، إمنح بعض الفترة الهادئة ليكونوا مستعدين قبل أن توجههم للعودة إلى مقاعدهم، وربما – الاستمرار في تمرين المتابعة الاختياري المتمثل في رسم وتسمية مكانهم الآمن.

١. استلق على ظهرك أو أجلس براحة. يمكنك إبقاء عينيك مفتوحتين أو إغلاقهما – كما تشاء.
٢. تنفّس هبوطاً في معدتك، حتى تمتلئ معدتك بالهواء مثل البالون. مليء بالهواء.
٣. ضع يدك على بطنك واشعر باتساعه بينما تتنفس .
٤. استنشق واملاً معدتك بالهواء ثلاث مرات. لاحظ إذا أصبح بطنك دافئاً وناعماً – لاحظ إذا كان شعورك أكثر إسترخاء.
٥. الآن، انقل تفكيرك إلى قدميك. لاحظ قدميك. لاحظ أصابع قدميك هل هي ثابتة... أو تتحرك... تابع الملاحظة.

٦. الآن، انقل تفكيرك إلى ركبتيك. لاحظ وضعيتهما. هل هما مثنيتان أو ممدودتان؟

٧. الآن، انقل تفكيرك إلى ظهرك. لاحظ ظهرك هل هو متيبس. أو هو مسترخ...، أو متصلب. كيف يلامس ظهرك الأرض أو الكرسي؟

٨. الآن، حوّل انتباهك إلى كتفيك. هل هما مرفوعان، ومسترخيان. حاول أن تجعلهما يسترخيان.

٩. حوّل انتباهك إلى رأسك. وجه أفكارك إلى مكان تجده آمناً وجميلاً، مكان تعرفه، أو مكان تتخيله. ربما هو مكان زرته من قبل، أو مكان ترغب في التواجد فيه. يمكن أن يكون في الداخل، أو في الخارج، أو في الهواء أو فوق شجرة، أو على الشاطئ، أو على أريكة، مع العائلة أو الأصدقاء الأعزاء... لاحظ مكانك الآمن؟ أين أنت الآن؟ كيف تشعر وأنت في مكانك الآمن؟

١٠. من معك هناك؟ أم أنك وحدك؟

١١. ربما هو مكانك الخاص بك؟

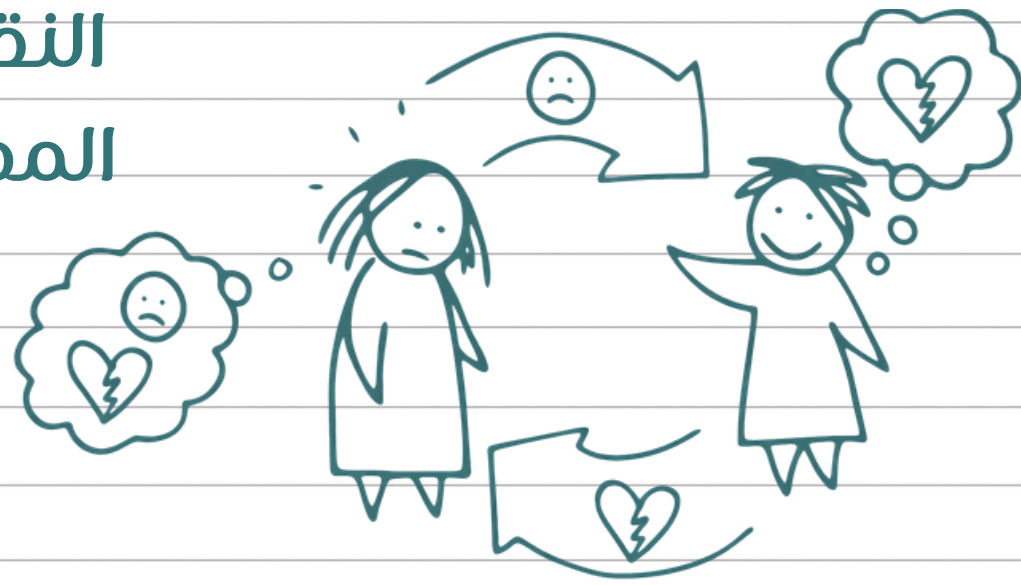
١٢. لاحظ التفاصيل. ماذا ترى؟ هل هناك روائح أو ألوان معينة؟ أصوات؟

١٣. خذ لحظة لتختبر بالكامل مكانك الآمن وكيف يشعر جسدك هناك.

١٤. عندما تكون مستعداً. أعد انتباهك ببطء وافتح عينيك بلطف.



النقل المضاد



النقل المضاد يعني حرفيًا "النقل مرة أخرى". يشير إلى موقف يجلب فيه المساعد تجاربه الشخصية أو مشاعره أو قضاياها التي لم يتم حلها في تفاعله مع المستفيد عندما يحدث هذا، يمكن أن يعرض فعالية الدعم للخطر. على سبيل المثال: خلال جلسة المشورة، يتحدث المستفيد عن علاقة صعبة مع والدته والتي تميزت بالإهمال والعار. يدرك الأخصائي الاجتماعي أوجه التشابه مع علاقته بوالدته. تبدأ ذكرياتهم الشخصية وعواطفهم التي لم يتم حلها في التأثير على كيفية تفسيرهم للموقف وكيفية استجاباتهم. يمكن أن يحدث هذا دون أن يدرك المساعد ذلك تمامًا. قد لا يفعلون ذلك بوعي في تجربتهم الخاصة ولكن تاريخهم الشخصي لا يزال يشكل ردود أفعالهم. ونتيجة لذلك، يمكن للمساعد القفز إلى الاستنتاجات ووضع إفتراضات لا تعكس واقع المستفيد، وبالتالي تقليل فرصته في تقديم المشورة المفيدة. في بعض الحالات، يمكن أن يزيد هذا من دائرة الأشخاص. باختصار، عندما يتم تنشيط تاريخنا يمكننا أن نفقد القدرة على الاستماع بصراحة وفضول. الوعي الذاتي ضروري للبقاء حاضرًا وتقديم الدعم الذي يستجيب لإحتياجات الشخص الذي نساعد.

ماذا أفعل؟ من أجل منع النقل المضاد الضار من المساعد إلى المستفيد، من المهم للأشخاص الذين يعملون في أدوار المساعدة تطوير الوعي بتاريخهم الشخصي. كلما فهمنا تجاربنا وعواطفنا وقضايانا التي لم يتم حلها بشكل أفضل، أصبح من الأسهل التعرف عليها عندما يتم تشغيلها في حياتنا المهنية والتنقل حولها

وصف موجز

تقدم هذه الجلسة مفهوم النقل المضاد. على الرغم من أنه غالباً ما يتم تجاهله عند الحديث عن فتور التعاطف، إلا أن النقل المضاد هو تحد مركزي عند العمل بصفة مساعد. وسيقوم المشاركون بمسح واستكشاف تاريخ حياتهم الشخصية، حتى يتمكنوا من زيادة وعيهم لتجنب إدخالها في عمل الإرشاد الذي يؤديه.

الأهداف التعليمية

- تحديد مجالات الخطر الخاصة بهم والتأمل فيها، عند الحديث عن النقل المضاد.
- اعتماد تقنيات تحافظ على تركيزهم واتصالهم بالحاضر.

مقدمة

عند التعامل مع الضيق والصدمات، قد نشعر أحياناً بأن رواية الآخر تلقى صداها في ذكرى غير سارة من حياتنا الشخصية. وإذا كنا على دراية بتاريخنا الخاص، يمكننا تخطي ذلك بشكل أفضل والحفاظ على احترامنا - لصالح أنفسنا والأشخاص الذين من المفترض أن نساعدهم.

ملاحظة! أخبر المشاركين أن بعض أجزاء من الجلسة ستكون مثقلة عاطفياً، شجع المشاركين/ات التي يرونها مريحة لهم، وينتبهوا خلال التمرين.

تسيير الجلسة

الإطار

ابدأ بتقديم مقدمة موجزة عن الأهداف التعليمية للجلسة والتمارين المختلفة التي ستقدمها للمشاركين/ات خلال الجلسة.

تمرين-عمل فردي: حالة خاصة (20 دقيقة)

اضمّم هذا التمرين لافتتاح الجلسة، وسيتم تنفيذه من دون الكثير من المقدمات الشرح.

- تأكد من أن جميع المشاركين/ات لديهم ورقة وقلم في متناول اليد.
- اطلب منهم أن يأخذوا 10 دقائق للتفكير بصمت في القضايا التي عملوا معها، واختيار واحدة منها التي شعروا بتأثر عاطفي خاص إتجاهها بها. يمكن أنهم شعروا بتعاطف كبير مع أحد المستفيدين، أو أنهم شعروا بمشاعر سلبية، مثل نفاد الصبر، أو الإنزعاج، أو الإشمئزاز، أو أي نوع آخر من ردود الفعل العاطفية، التي كانت أكثر حدة من المعتاد.
- أطلب منهم وصف الحالة بالكلمات المفتاحية، وتدوين رد فعلهم أيضًا.
- أخبر المشاركين/ات أنك ستعود لاحقًا إلى القضايا التي اختاروها، واطلب منهم حفظ ملاحظاتهم. تابع.

عرض المدرب: النقل المضاد (30 دقيقة)

قم بعرض تقديمي قصير، حيث تشرح مفهوم النقل المضاد، وقدم أمثلة. يمكنك استخدام ورقة المعلومات الأساسية حول النقل المضاد. يمكنك أيضًا اختيار تضمين النموذج الأول من الجلسة بعنوان فتور التعاطف، وهو توضيح يظهر أن النقل المضاد هو أحد أشكال فتور التعاطف.

تمرين - عمل فردي: التحقيق في التاريخ الذاتي (40 دقيقة)

قدم هذا التمرين من خلال إعلام المشاركين/ات بأنهم سيعملون الآن بشكل فردي، ويحققون في حياتهم وتاريخهم الشخصي.

إستخدم التعليمات في النموذج 1: التحقيق في التاريخ الذاتي.

- تأكد من توزيع الأقلام والورق بعدد كاف على جميع المشاركين/ات. شجعهم على كتابة نتائجهم، على شكل ملاحظات قصيرة أو كلمات مفتاحية.

- وزّع نسخاً من النموذج 1: التحقيق في التاريخ الذاتي. نسخة واحدة لكل مشارك.

- دعهم يتفكرون قليلاً أثناء أداء هذا التمرين.

- وجههم متى يجب أن يعودوا.

أسئلة التي يمكن استخدامها في التقييم / التلخيص:

- كيف كان شعورك عند أداء هذا التمرين؟
- كيف كان التحقيق في تاريخك الذاتي؟ هل وجدته صعبًا؟ سهلًا؟ لماذا؟
- كيف كان العمل بشكل منهجي على تاريخ حياتك الشخصي، باستخدام القائمة الواردة في النموذج؟
- ماذا حدث أثناء مشاركتك في هذا التمرين والعمل عليه؟
- هل فاجأك شيء ما خلال هذا التمرين؟
- هل أنت على دراية بتاريخك الخاص أثناء قيامك بعملك اليومي؟
- هل لغت إنتباهك أي شيء جديد في هذا التمرين؟
- هل يمكنك استخدام نتائجك من هذا التمرين في عملك اليومي؟
- هل يرغب أحد في مشاركة مثال على رؤية جديدة اكتسبها من خلال هذا التمرين؟
- هل يمكن لهذا التمرين أن يؤثر على طريقتك بالعمل؟

ملاحظة! نظراً لأن تمرين التحقق في التاريخ الذاتي طويل وقد يعيد إلى المشاركين/ات ذكريات صعبة، فهذا هو الوقت المناسب لأخذ استراحة قبل الانتقال إلى التمرين التالي.

تمرين: ابق ثابتاً. (15-20 دقيقة)

كلما عادت الذكريات أو المشاعر أو الأفكار السيئة من الماضي أثناء تدخلنا، ما يمكننا فعله لتجنب إيذاء المستفيد هو البقاء مركزين ومتصلين بالحاضر. وتثبيت أنفسنا في الحاضر يعني أن نكون منخرطين مع العالم من حولنا، ونركز على ما نقوم به الآن.

- اطلب من المشاركين/ات الجلوس بطريقة مريحة.
- اطلب منهم أن يأخذوا نفساً عميقاً وببطء.
- اطلب منهم التواصل مع أجسادهم، محاولين التركيز على تنفسهم، كيف يملأ الهواء رئاتهم ببطء ثم يتركها.
- اطلب من المشاركين/ات أن يشعروا بالكرسي تحتهم وأن يضغطوا على الأرض بأقدامهم.
- اطلب من المشاركين/ات التركيز على العالم من حولهم وأذكر بالتدريج خمسة أشياء يمكنهم رؤيتها، أربعة أشياء يمكنهم لمسها، ثلاثة أشياء يمكنهم سماعها، شيئين يمكنهم شمّهما، وشيء واحد يمكنهم تذوقه.

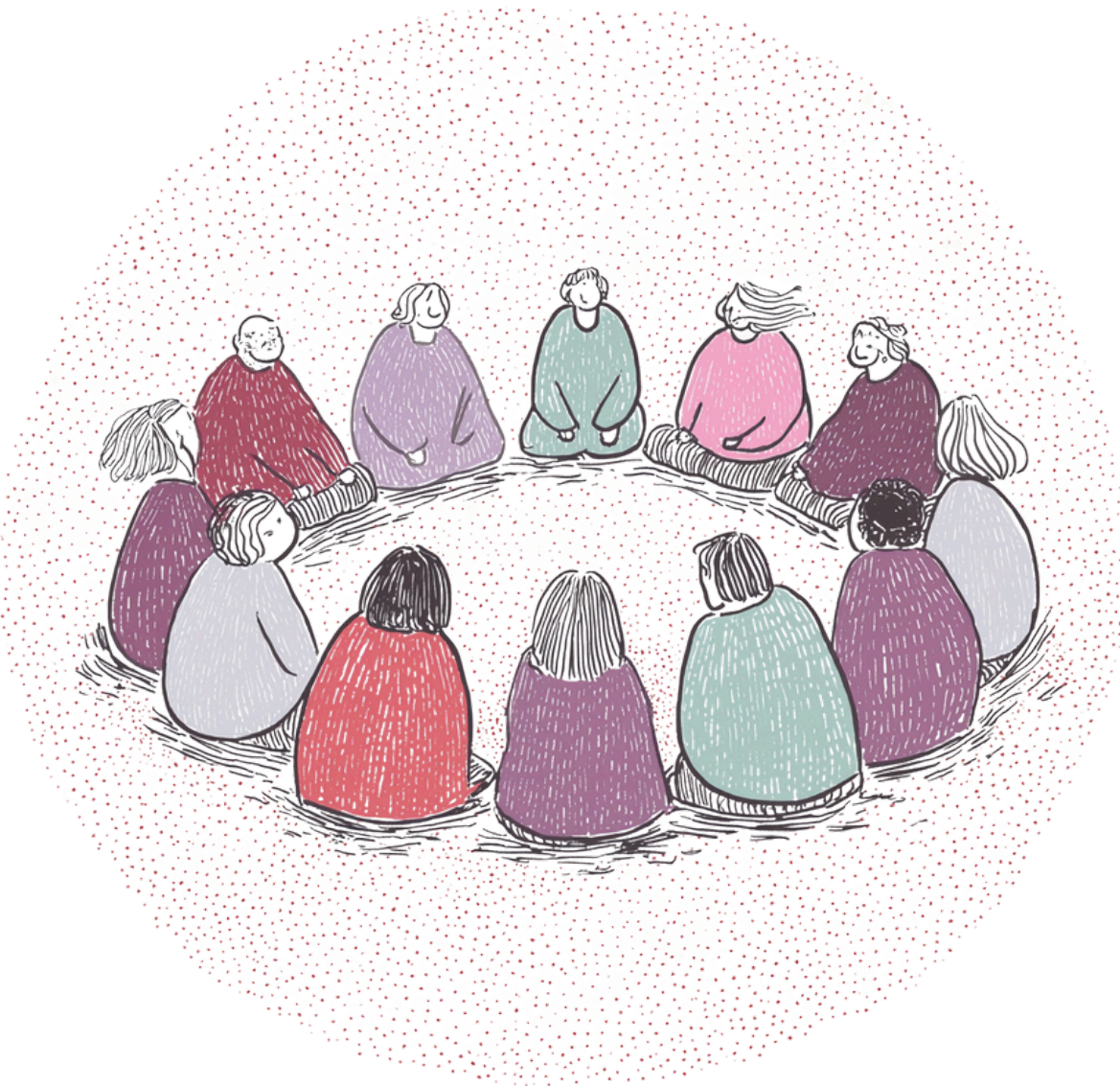
أسئلة للتقييم:

- هل كان من الصعب إتباع التعليمات؟
- كيف شعروا بالبقاء متصلين في الحاضر؟
- هل سبق وأن طبقوا مثل هذه التمارين أو تمارين مشابهة من قبل؟
- كيف سيساعدكم هذا التمرين في حياتهم اليومية ومجالهم المهني؟

ملاحظة! تقنية التثبيت لا تحل المشاكل السابقة، بل تدعم المساعد ليبقى مركزاً في الحاضر حتى يقرر العمل عليها بطريقة آمنة ومناسبة.

للاختتام (10 دقائق)

اشكر المشاركين/ات على مشاركتهم واطلب منهم مشاركة شعور واحد أو اقتراح أو معلومات بعد انتهاء الجلسة.



النموذج ١

التحقق في التاريخ الذاتي

فيما يلي بعض النقاط المقترحة للبحث فيها بعمق. لا تتردد في تجاوز أي أسئلة أو إضافة أسئلة أخرى وترك الأسئلة التي تفضل أن لا تجاوب عليها، يمكن أيضًا أن تضيف غيرها إذا أحسست بأنها مهمة بالنسبة لك.

- انتبه لوضعك المعيشي الحالي ووضعتك العائلي. هل أنت راض على هذه الناحية من حياتك أم لا؟
- أذكر الأطفال وأعمارهم إن وجد، علّق على علاقاتك بين أفراد العائلة وكذلك العائلة ككل. خذ بعين الاعتبار ديناميكيات الأسرة والصحة الجسدية والنفسية لكل فرد من أفراد العائلة.
- راجع صحتك الجسدية والنفسية؟ راجع تاريخك الصحي والصحة النفسية بالوقت الحاضر.
- اذكر أصدقاء مقربين وأفراد العائلة الممتدة. كيف هي هذه العلاقات بشكل فردي؟ بشكل عام، هل تشعر بالدعم الكافي في حياتك؟ هل تثقلك مسؤوليات العائلة والأصدقاء؟ ما الذي يمنحك المتعة مع الأشخاص في حياتك؟ ما الذي يسبب لك التوتر أو التوتر العاطفي؟
- صف عملك ومكان عملك. ما هي الجوانب التي تستمتع بها أكثر وما هي تلك التي تستمتع بها أقل؟ هل هناك زملاء عمل أو مسؤوليات تسبب لك إجهادًا كبيرًا؟ إذا كنت تعمل في مؤسسة خاصة، هل تحظى بدعم كاف من الزملاء؟ إذا كنت تعمل في وكالة، هل تشعر بالدعم هناك؟ هل أنت راض عن مسارك المهني الذي اخترته؟ هل ترغب في نوع مختلف من العمل أو مكان العمل؟ هل تتطلع للتقاعد أم لا؟

- ضع في اعتبارك وضعك المالي. هل لديك دخل كاف أم أن هذا الموضوع يسبب لك الإجهاد؟
- اشرح كوكبة عائلتك الأصلية. ارجع على الأقل إلى جيلين، بما في ذلك الأجداد. إذا كان الأمر معقدًا، ارسم مخططاً أو جينوغراماً لتتمكن من رؤية العلاقات. أشر إلى من هو على قيد الحياة ومن فارق الحياة. بالنسبة لأفراد العائلة المتوفين، اذكر أعمارهم وقت الوفاة وما سبب وفاتهم.
- اذكر أي أحداث حياتية تحمل شحنة عاطفية كبيرة: سعيدة، حزينة، مثيرة، مخيفة، مثيرة للغضب، مقززة.
- انتبه لمعتقداتك الروحية، سواء كانت جزءاً من نظام منظم أم لا.
- انتبه لعلاقتك بالطبيعة.
- بمجرد أن تجمع كل معلوماتك الشخصية، فكر فيما إذا كانت هناك أي مشاكل أو مجالات تعزز كفاءتك المهنية أو أي جوانب قد تضر بها.



وصف موجز

تتناول هذه الجلسة تحديات العمل والحياة الناتجة عن الإجهاد، والذي قد يؤدي إلى الإنهاك المهني. وتعمل على ثلاثة مستويات مختلفة وهي: الفرد المجموعة/المدير المنظمة، هذه الجلسة تركز بأن مكان العمل مسؤول عن توفير ظروف بيئة العمل اللازمة لتجنب الإجهاد والإنهاك المهني. ويمارس المشاركون/ات مهارات التأمل البسيطة، ويعملون في مجموعات لتحديد الاحتياجات والأدوات اللازمة للحد من الإجهاد.

الأهداف التعليمية

- تقديم تفسير عصبي أساسي لتفاعل الإجهاد.
- تحديد أعراض الإجهاد في أنفسهم والآخرين.
- تطبيق أدوات محددة للحد من الإجهاد على المستويات (الفرد، المجموعة، المنظمة) التي تم تناولها في الجلسة.

مقدمة

الإجهاد هو رد فعل الجسم الطبيعي للشعور بالضغط أو المتطلبات. ومن هذه الناحية، هو مؤشر مفيد على متى نحتاج إلى إستراحة ومساندة. ولكن إذا لم نتمكن من التعرف على العلامات، أو إذا لم نتمكن من إيجاد طرق للحصول على الاستراحة التي نحتاجها بشدة لفترة طويلة، فقد يؤثر الإجهاد سلباً على صحتنا ومزاجنا وسلوكنا. وعلاوة على ذلك، غالباً ما يسبب الإجهاد بشعور بعدم الكفاءة، لأن المرء يشعر وكأنه فشل شخصي.

وإذا استمر الإجهاد لفترة طويلة، قد نتعرض للإنهاك المهني.



الإجهاد والجهاز العصبي:

يتكون الجهاز العصبي من فرعين: الجهاز العصبي الودي، الذي يساعد الجسم على الحصول على الطاقة والتصدي للخطر، والجهاز العصبي اللاودي، الذي يساعد الجسم على الإسترخاء واستعادة القوة وإعادة شحن الطاقة. وإذا تم تفعيل الجهاز العصبي الودي باستمرار، مثلاً خلال فترات طويلة من عبء العمل الزائد، لا يمكن للجهاز العصبي اللاودي أداء وظيفته. وعلى المدى الطويل، يمكن أن يكون لهذا عواقب خطيرة على وظيفة أجسامنا ودماغنا.

كيف يؤثر الإجهاد على عمل دماغنا؟

اللوزة الدماغية: تستجيب للتهديدات البيئية عبر التصرف كجرس إنذار. وتفرز هرمونات الإجهاد التي تهيج جسمك للهروب من الخطر أو مقاومته. ويمكن أن تصبح اللوزة الدماغية حساسة إذا واجهنا أحداثاً مستمرة أو مهددة للحياة. وإذا أصبحت اللوزة الدماغية حساسة، سيستمر 'جرس الإنذار' في إفراز هرمونات الإجهاد حتى عندما لا نكون في خطر حقيقي.

الْحُصِين

مهم جداً للتعلم والذاكرة. إذا تعرض للإجهاد السام سيؤثر هذا على عمله بحيث يصبح أصعب للتخزين أو لتذكر معلومات جديدة. وهذا يمكن أن يؤثر على قدرة الدماغ على تخزين وتذكر المعلومات الجديدة.

القشرة الجبهية الأمامية

تدعم الوظائف التنفيذية للدماغ وهي؛ القدرة على التركيز واتخاذ القرار يمكن أن تقلل المستويات العالية من التوتر من فعاليته، مما يجعل من الصعب التركيز والتفكير بوضوح واتخاذ القرارات.

أشكال الإجهاد

فيما يلي بعض الأعراض الأكثر شيوعاً.

التأثيرات الجسدية	تأثيرات المزاج	تأثيرات السلوك
• صداع • توتر/ألم عضلات • ألم في الصدر • نقص الطاقة • اضطراب في المعدة • مشاكل النوم • أقل دافعاً جنسياً	• قلق • الأرق • عدم وجود الدافع • عدم التركيز • التهيج/الغضب • الحزن/الأكتئاب • الشعور بالإرهاق	• نقص الطعام/الإفراط في تناول الطعام • انفجارات غاضبة • تعاطي المخدرات/الكحول • (زيادة) التدخين • تمرين بدني أقل



الإرهاك المهني

الإرهاك المهني هو رد فعل على التعرض المفرط والمستمر للإجهاد، والظروف الشخصية الصعبة، وعدم القدرة على تلبية المتطلبات المعتادة. ويتميز الإرهاك المهني بـ "الإرهاق العاطفي"، والشعور بأن أفكار المرء غير حقيقية أو لا تنتمي إليه (ويُعرّف أيضاً بالتجريد من الشخصية)، وانخفاض الإنجاز الشخصي.

والإرهاك المهني يؤثر على السلوكيات بطرق شتى؛ وفي البداية، قد يؤدي إلى فقدان الاهتمام أو الحماس لتولي أدوار معينة، ومع ذلك، قد يؤدي الإرهاك المهني تدريجياً إلى فقدان الموظفين لطاقتهم لتأدية مهامهم اليومية، مما يجعلهم يشعرون بالتشاؤم واليأس والعجز والانزعاج.

ويرتبط الإرهاك المهني أيضاً بالمشاركة العاطفية العالية في غياب الدعم الاجتماعي الكافي أو الرضا الوظيفي. وقد تُسبب مثل هذه الحالات زيادة في نقاط الضعف وتُعرّض الشخص للإجهاد والإرهاك المهني المتراكمين، مما يجبر الكثيرين على التوقف عن عملهم المميز والمهم في هذا المجال.

وعادة ما يحدث الإرهاك المهني في مكان العمل بسبب عبء العمل المفرط مع نقص الموارد، والسيطرة المحدودة مع المساءلة العالية، وانخفاض الاعتراف بالجهد والرضا، والصراعات الشخصية أو العزلة الاجتماعية، وعدم المساواة أو المعاملة غير العادلة، وعدم وضوح الهدف أو القيم.

وبعض الوظائف أكثر إلهاماً من غيرها، لكن المطالب التي تتجاوز الموارد قد تضعف دوافعنا، كما يوضح الرسم البياني أدناه.

مسؤولية مكان العمل

الإجهاد هو أحد أشكال فتور التعاطف، ولكن على عكس الصدمة غير المباشرة والنقل المضاد المرتبطين بالعلاقة بين المساعد والعميل، فإن الإجهاد مرتبط بشكل رئيسي بظروف بيئة العمل. لذلك، من المفيد فهم ومعالجة الإجهاد على مستويات مختلفة.

المستوى الفردي

هناك العديد من الأمور التي يمكن لكل منا القيام بها لتحسين عنايتنا بذواتنا. ويشمل ذلك تناول طعام صحي وفي الوقت المناسب، التأمل / الاسترخاء، ممارسة النشاط البدني، التواجد في الطبيعة، تخصيص وقت للهوايات، إلخ

مستوى المجموعة / المدير

كمجموعة موظفين، يمكننا أن نؤدي دوراً مهماً لحماية بعضنا البعض. ويمكننا الالتزام بمراقبة زملائنا، واتخاذ إجراءات إذا ظهرت عليهم علامات الإجهاد.

المستوى التنظيمي

تقع على عاتق مكان العمل مسؤولية توفير الظروف التي يمكن للموظفين من خلالها أداء عملهم بأفضل شكل وأمان مستدام ومجدي. وتشمل هذه الظروف، على سبيل المثال لا الحصر، عبء عمل متوازن، إشراف منتظم واستخلاص للمعلومات، عمل جماعي، أدوار ومهام محددة بوضوح، وبيئة عمل صحية، وغيرها.

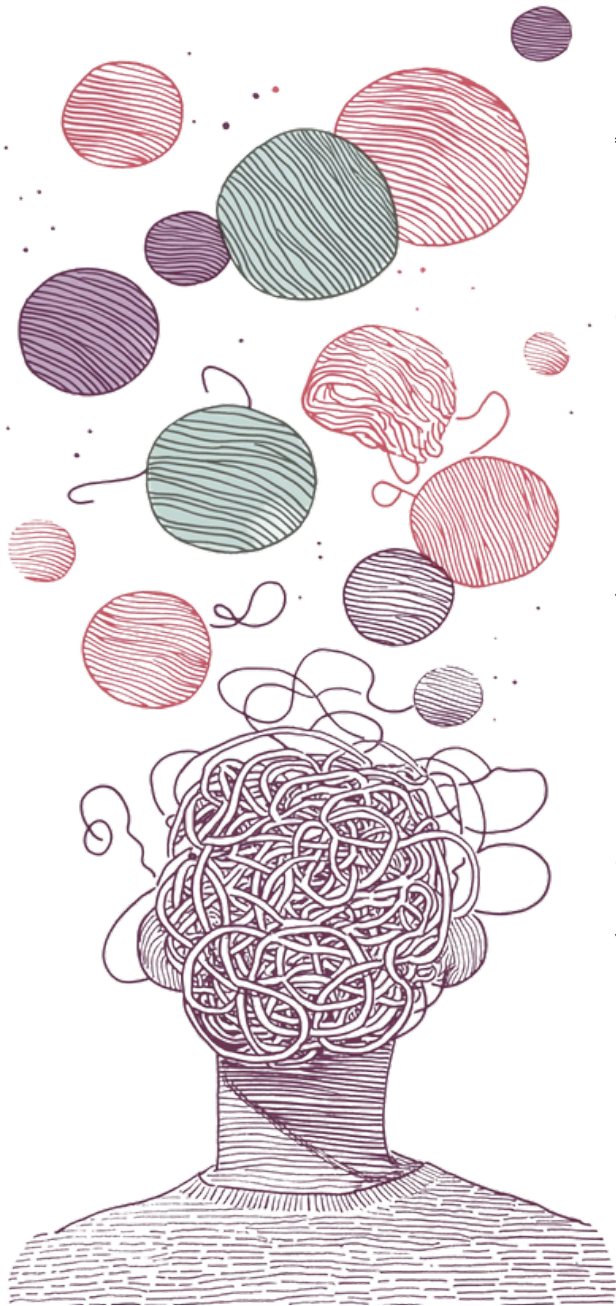


الموارد

المواقف والخبرات التي أنشأها صاحب العمل والتي تساعد العمال على تلبية الطلبات. ومن الأمثلة على ذلك: الدعم الجيد، والتعليقات المفيدة، وحرية إدارة وقتك الخاص.

المطالب

الضغوط التي تدعونا إلى استخدام الموارد والطاقة - جسدياً وعقلياً وعاطفياً - وكلها يمكن أن تكون مرهقة إذا تم إرهاقنا في الضرائب ودعمنا بشكل غير كافٍ.



تسيير الجلسة

الإطار

ابدأ بتقديم مقدمة موجزة عن الأهداف التعليمية للجلسة والتمارين المختلفة التي ستقدمها للمشاركين/ات خلال الجلسة.

عرض المدرب: الإجهاد (30 دقيقة)

اقم بعرض تقديمي قصير، حيث تشرح مفهومي الإجهاد والإنهاك المهني، وتدرج أعراض الإجهاد النموذجية. وحرص على التأكيد على أن ردود الفعل على الإجهاد أمر طبيعي تماماً، وأنها مفيدة في العناية بأنفسنا و ببعضنا البعض، لأنها رد فعل الجسم الطبيعي للشعور بالعبء. وهناك ثلاثة مستويات لمواجهة الإجهاد وقدم تقسيم الأفراد – المجموعات / الإدارة – المنظمة كطريقة مفيدة لفهم كيفية التعامل بكفاءة مع الإجهاد والإنهاك المهني لدى الموظفين. ويساعد هذا الإطار الشخص للتعرف على الطرأق التي تمنع الإجهاد والإنهاك المهني.

تمرين: على ما تتعرّف؟ (15 دقيقة)

قم بجولة قصيرة من التأمل تطلب فيها من المشاركين/ات تدوين أعراض الإجهاد التي يتعرّفون عليها بأنفسهم.

- تأكد من أن الجميع لديه قلم وورقة في متناول اليد.
- امنح المشاركين/ات 3-5 دقائق لتدوين الأعراض التي يتعرفون عليها من القائمة التي عرضتها أثناء عرضك، بالإضافة إلى أعراض أخرى يعرفونها أو اختبروا أنها مرتبطة بالإجهاد.

- إما أن تطلب من المشاركين/ات مشاركة ملاحظاتهم شفهيًا، أو وضعها على لوحة قلابة أو لوح. ليس من الضروري مناقشة النتيجة، لكن من المرجح أن تستخدم النتائج لإثبات أن (مستويات مختلفة من) الإجهاد حالة معروفة لدى معظم الناس.

تمرين: الحد من مستوى الإجهاد الفردي - عجلة الرعاية الذاتية (30 دقيقة)

تغطي عجلة الرعاية الذاتية ستة مجالات يجب أن نتخذ فيها إجراءات نشطة للعناية بأنفسنا وهي المجالات: الجسدية، النفسية، العاطفية، الروحية، الشخصية، والمهنية. ويمكن استخدام العجلة لمسح عدد الأشياء التي تقوم بها بالفعل – مما يخلق شعوراً تمكينياً إلى حد ما. لكنها ستظهر لك أيضاً المجالات التي قد تحتاج إلى الانتباه إليها أكثر.

- وزّع نسخاً من النسخة الفارغة من عجلة الرعاية الذاتية، نسختان لكل مشارك.
- اشرح عجلة الرعاية الذاتية للمشاركين/ات بإيجاز، مع سرد المجالات الستة المختلفة التي تغطيها.
- امنح المشاركين/ات 15 دقيقة للعمل بصمت، مع ملاحظة تدوين كل الأشياء التي يقومون بها بالفعل للعناية بأنفسهم في المجالات الستة لعجلة الرعاية الذاتية.



أسئلة للتقييم:

- هل فاجأتهم نسختهم من العجلة؟
 - أي أداة أو أدوات للرعاية الذاتية يوصون بها الآخرون؟
 - أي مجالات تمكنوا من الكتابة كثيراً عنها وأي مجالات كان لديهم أشياء أقل عنها؟
 - هل هناك نمط عام يجمع المشاركين/ات ككل؟
 - إذا كان شخص ما يتميز بوجود الكثير من الأشياء في مجال ما خلافاً لمعظم الناس – اطلب من هذا الشخص أن يوضح لماذا وكيف يتعامل مع هذا المجال.
 - هل هناك مجالات محددة يرغبون فيها في الحصول على المزيد من أدوات الرعاية الذاتية؟ تابع إلى الجزء التالي من التمرين.
 - اطلب من المشاركين/ات أخذ نسخة فارغة من عجلة الرعاية الذاتية.
 - وهم يعملون بصمت مجدداً، يملؤون الآن جميع الأدوات والأنشطة التي يرغبون في القيام بها. يمكنك استخدام النماذج و/الملاحظات الواردة على اللوح أو اللوح القلاب كمصدر إلهام للأدوات.
 - أخيراً، امنحهم الوقت لتحديد الأولويات واختيار أداتين أو ثلاث، سيتخذون خطوات نشطة لتنفيذها عند عودتهم إلى العمل.
- سؤال تلخيصي: "ما هي أهم رؤية جديدة اكتسبتها من هذه التجربة؟".



تمرين الحد من الإجهاد على مستوى المجموعة / المدير (30 دقيقة)

يستكشف هذا التمرين أدوات الحد من الإجهاد على مستوى المجموعة / المدير.

- أولاً، اطلب من المشاركين/ات العمل بشكل فردي لمدة 5 دقائق، وتدوين ثلاثة أشياء يمكن للزملاء تأديتها لمساعدة بعضهم البعض على الحد من الإجهاد وثلاثة أشياء يمكن لمديرهم المباشر تأديتها.
- اقسم قم بتوزيع المشاركين/ات إلى مجموعات من 3-4 أشخاص.
- امنح المجموعات 15 دقيقة لمشاركة أفكارهم.
- وزّع نسخاً من النموذج 2: الوقاية من الإجهاد والحد منه. نسخة واحدة على الأقل لكل مجموعة. تذكر أن تحدد أن هذا التمرين يركز تحديداً على مستوى المجموعة / المدير.
- استناداً إلى أفكارهم الخاصة والقوائم المدرجة في النموذج، يجب على المجموعات الآن اختيار أداة واحدة لكل منها ووضع خطة لتنفيذها في مكان العمل. ويجب عليهم، على الأقل، تحديد الخطوات، والجهات الفاعلة الرئيسية المسؤولة، والإطار الزمني. وتأكد من ألا يختاروا جميعاً نفس الأداة.
- إدارة الوقت: كن واضحاً بشأن الوقت الذي تمنحه للمجموعات، مثل 15 دقيقة، وذكّرهم في منتصف الوقت.
- اجمع المشاركين/ات في جلسة عامة ودعهم يقدمون خططهم التنفيذية، مجموعة تلو الأخرى.

تلخيص التمرين

قم بجولة قصيرة، حيث يذكر الجميع شيئاً (أو شيئين) وجدوهما كأكثر النتائج قيمة في هذا التمرين.

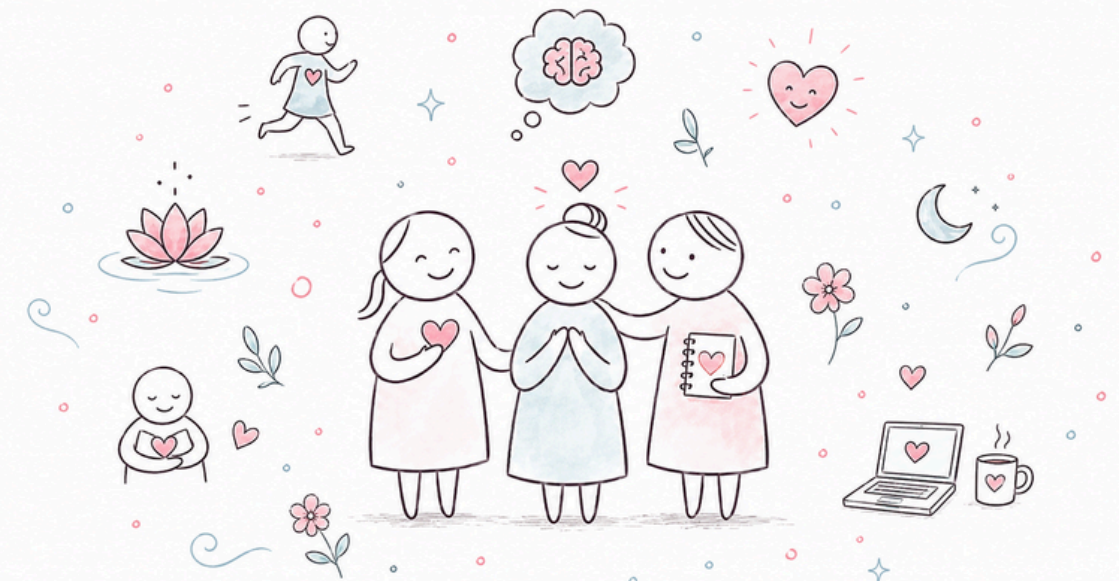
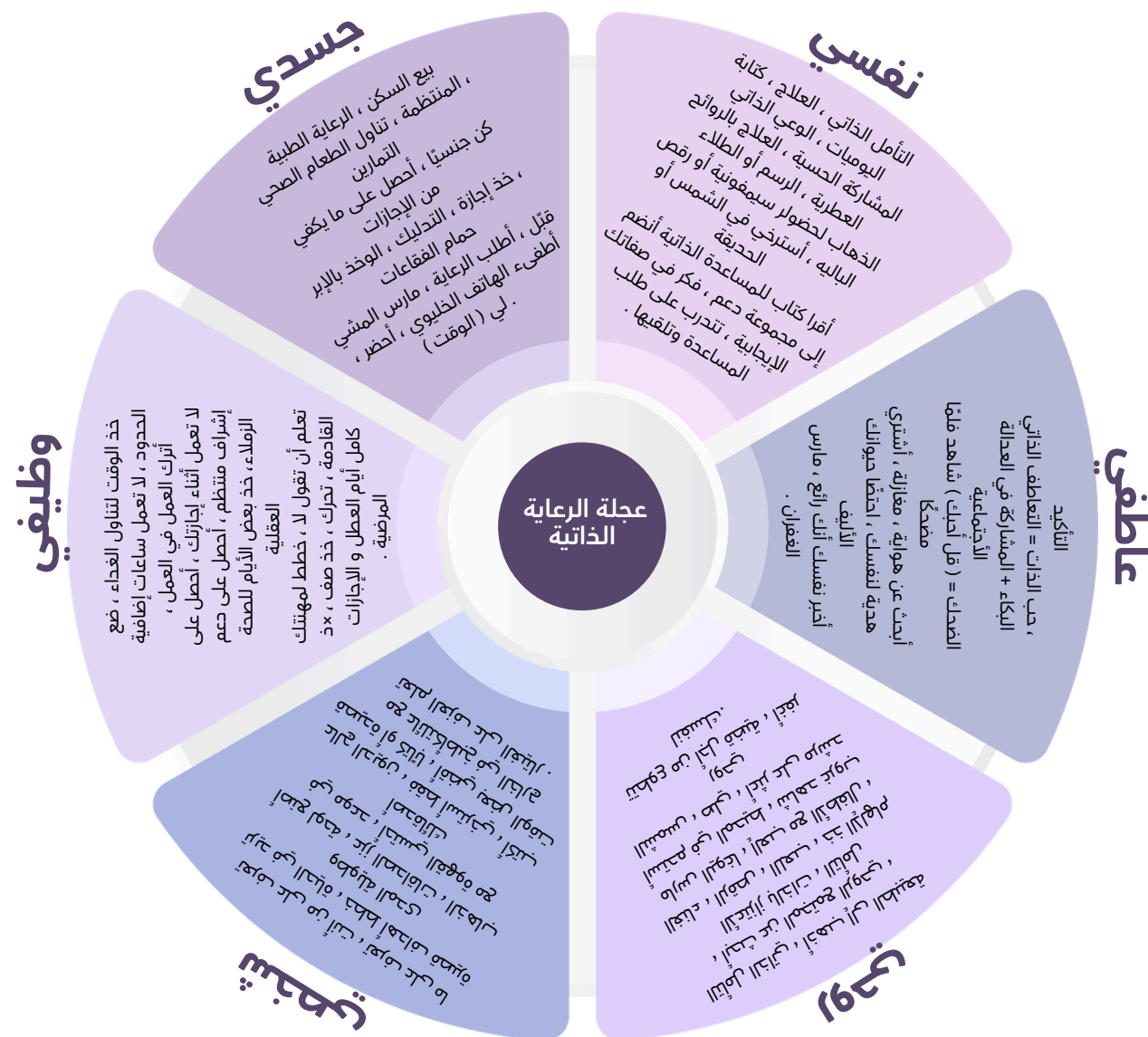
تمرين وقت تمرين التعزيز الإيجابي (15-20 دقيقة)

ربما من السهل تحديد كل الأشياء التي تنقص. ولكن يمكن أن يكون من المفيد جداً أيضاً تحديد كل الأمور التي تُقام بالفعل من أجل ايجاد أفضل بيئة عمل ممكنة في مكان عملك والحفاظ عليها. ومن المرجح أن يخلق ذلك شعوراً بالتقدير والتفاؤل، وهو ما قد يزيد من مستوى الرضا.

- اقسام قم بتوزيع المشاركين/ات إلى مجموعات. تأكد من أن يجتمع المشاركون/ات من نفس مكان العمل. والحجم المثالي للمجموعة هو 3-4 مشاركين. وزع نسخاً من هذا النموذج على المجموعات.
- الطلب من المجموعات مراجعة القوائم أعلاه وتحدد جميع الأشياء التي هي موجودة بالكامل أو جزئياً بالفعل.
- أطلب من المشاركين/ات تدوين أيضاً الجهود التي بُذلت للوقاية من الإجهاد والحد منه، والتي قد لا تكون مذكورة في القوائم.
- أجرِ جولة حيث تذكر المجموعات بإيجاز عدد النقاط المدرجة في القوائم التي تم تنفيذها بالفعل.
- اختتم بجلسة تقييمية أو ملخص.

للاختتام (10 دقائق)

اشكر المشاركين/ات على مشاركتهم واطلب منهم مشاركة شعور واحد أو اقتراح أو معلومات بعد انتهاء الجلسة.



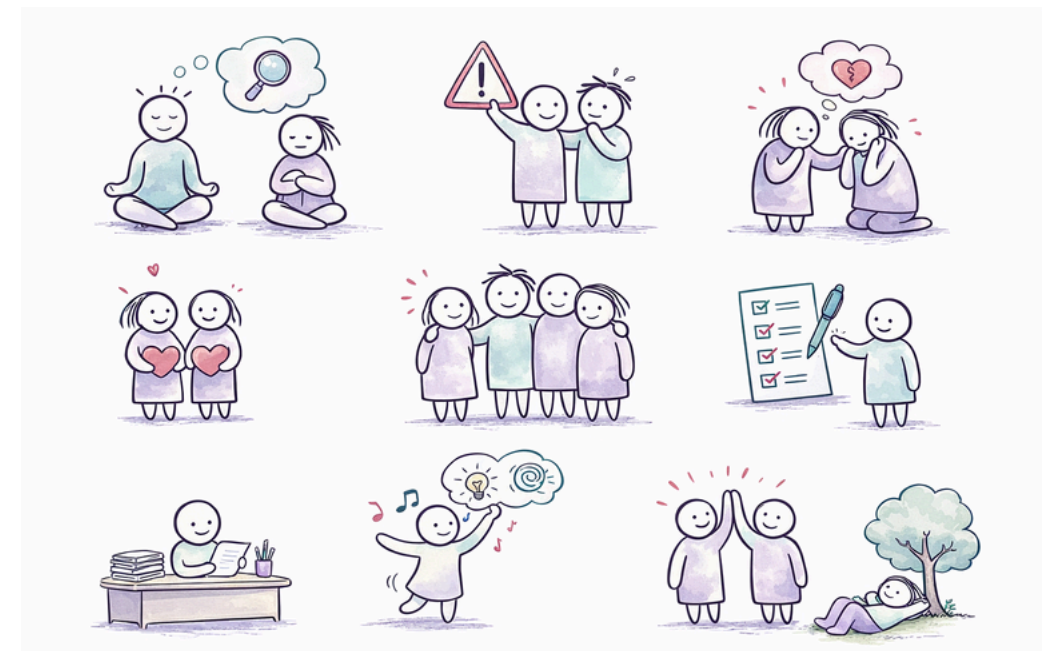
النموذج ٢

الوقاية من الإجهاد والحد منه

هذه ببساطة قائمة غير شاملة لأدوات الوقاية من الإجهاد والحد منه، مقسمة إلى ثلاثة مستويات وهي الفرد - المجموعة / المدير - المنظمة. ويمكنك استخدام هذا النموذج كمصدر إلهام للعمل الجماعي أو تمارين أخرى حول كيفية الوقاية من الإجهاد والحد منه.

أدوات الوقاية من الإجهاد والحد منه على المستوى الفردي

- زيادة الوعي الذاتي
- تحديد ردود الفعل للإجهاد والأعراض الخاصة بك
- فهم علامات الإنذار المبكر
- قم بتسمية وتوضيح ما تختبره بدقة
- الحفاظ على حياة شخصية مرضية (نمط حياة صحي ، هوايات ، حياة إجتماعية ، جنس ، إلخ....)
- طور شبكة دعم قوية بما في ذلك الآخرين الذين يفهمون أعمال الصدمات
- اعترف بتاريخك الخاص من الصدمات وعالجه
- استمتع
- أسعى جاهداً للتغافل الواقعي في عملي
- متابعة فرص النمو الروحي
- تذكر أهمية عملي - أنت تحدث فرقاً
- ماذا أيضاً ؟



أدوات الوقاية من الإجهاد والحد منه على مستوى المجموعة / المدير

المدير	المجموعة (الزملاء)
• تثقيف الموظفين بشأن الإجهاد • تطبيع تفاعلات الإجهاد والإعتراف بها • جدولة إجتماعات الإشراف المنتظمة • التعرف على خيارات مساعدة للموظفين المحتاجين إليها • تذكير الموظفين بأهمية عملهم • تأكد أن التوقعات والأدوار وتوزيع المهام واضحة وواقعية • ماذا أيضاً	• راقبوا بعضكم البعض للمساعدة • اسأل كيف حال زميلك • أستخدم/ عرض أستخلاص المعلومات الجماعية • أثنوا على بعضكم البعض أثناء العمل • أطلب المساعدة إذا واجهت العمل الزائد أو الإجهاد • ماذا أيضاً.
فريق العمل (المدير/ المجموعة)	
• خلق ثقافة منفتحة والإعتراف بها والألتزام بها حول الإجهاد • أبلغوا بعضكم البعض بردود فعل الإجهاد النموذجية الخاصة بك • وضع إرشادات مشتركة حول كيفية التصرف إذا كنت مشغول فكرياً عن زميل لك • تذكر فترات الراحة خلال النهار العمل الجماعي بدل العمل الفردي • ماذا أيضاً ؟	

أدوات الوقاية من الإجهاد والحد منه على المستوى التنظيمي

- تقبل الإجهاد على أنه حقيقي وشرعي قم بتوصيل هذا بوضوح
- تعرف على تفاعلات الإجهاد كأمر طبيعي
- تحمل المسؤولية عن الإجهاد بين الموظفين
- تجنب وضع المسؤولية الفردية
- التركيز على الحلول - تجنب أي نوع من أنواع اللوم
- وضع وتنفيذ سياسة رسمية للوقاية من الإجهاد والحد منه
- توصيل التغيرات ذات الصلة (الهيكلية والعملية والأستراتيجية) بوضوح وبشكل كاف
- تطوير أستراتيجية تنظيمية واضحة وأتباعها - حتى يتمكن الجميع من رؤية مساهماتهم القيمة في الصورة الأكبر
- إخبار الموظفين بأنظام - عن عملهم المهم حتى يعرفوا أنهم موضع تقدير
- توفير بيئة العمل الجسدية أفضل بيئة للعمل الجسدي والنفسي ممكنة

مقدمة

أخبر المشاركين/ات أن هذه الجلسة ستكون الجلسة السادسة والأخيرة. لقد مررنا على العديد من المفاهيم والتقنيات التي نشجعك على ممارستها للعناية بنفسك و بزملائك. واليوم، سنشارك المزيد من التقنيات التي قد تكون مفيدة لاحتواء الإجهاد والتي قد تحمينا من الإنهاك المهني.

تمرين: أداة 4A S لاحتواء الإجهاد (30 دقيقة)

أعط المشاركين/ات 4 سيناريوهات تتضمن مواقف تتضمن شيء من التحدي صعبة أو مرهقة واطلب منهم التوسع فيها حتى يتوصلوا إلى طريقة للتعامل مع الحالة المجهدة. وأبلغ المشاركين/ات أن هناك 4 طرق يمكننا اللجوء إليها لاحتواء المواقف المجهدة. وتختصر هذه الطرق بـ 4A: تجنب، غير، اقبل، تكيف.



وتستخدم "تجنب" و"غير" لتغيير الوضع، بينما تستخدم "اقبل" و"تكيف" لتغيير رد فعلنا على الحالة. مثلاً:

- نستخدم "تجنب" لتجنب الإجهاد غير الضروري والمواضيع المثيرة للجدل، ولتجنب الأشخاص والمواضيع والحالات الذين يتسببون لنا بالإجهاد.

- نستخدم "غير" لتغيير عامل الإجهاد من خلال التعبير عن مشاعرنا بصراحة وحزم. وندير وقتنا لنكون أكثر كفاءة في العمل ولنلتزم بالمواعيد النهائية.
- ونستخدم "اقبل" عندما لا يمكن فعل شيء لتغيير الوضع. وبعبارة أخرى، لا يمكننا التحكم فيما لا يمكن التحكم فيه. وبدلاً من ذلك، يمكننا تخفيف إجهادنا بالتحدث إلى شخص موثوق به أو ممارسة التعاطف مع الذات.
- ونستخدم "تكيف" من خلال النظر إلى الصورة الكبيرة للموقف أو من خلال المرونة.

السيناريو الأول

هادي موظف جديد في منظمة إنسانية. يتشارك المكتب مع أربعة زملاء. عمل هادي يتطلب مستوى عال من التركيز لإنجازه. وأحد زملاء هادي شخص نشيط وعادة ما يكون لديه ما يقوله. وهادي يشعر بالإجهاد وغالباً ما يفقد الكثير من الوقت والطاقة. كيف يمكن لهادي أن يتصرف لاحتواء إجهاده؟ أي مسار من 4A سيستخدم؟

السيناريو الثاني

سام موظف في مجال إنساني. وتحاول منظمته الانتقال من العاصمة إلى جنوب البلاد. ويجب القيام بالكثير، ولا شيء جاهز. سام يشعر بالإجهاد بسبب ظروف العمل. وبدأ يشتكي من عدم الاستقرار. كيف يمكن لسام أن يتصرف لاحتواء إجهاده؟ أي مسار من 4A سيستخدم؟

تمرين احتواء الإجهاد الموجّه نحو العمل (30 دقيقة):

- ابدأ التمرين بالقول إن: "احتواء الإجهاد يتطلب تغيير ما يمكن تغييره وقبول ما لا يمكن تغييره. وفي هذا التمرين سنتعلم كيفية استخدام تقنية تسوية المشاكل لاحتواء إجهادنا".
- اطلب من المشاركين/ات أن يستحضروا موقفاً صعباً أو مرهقاً عاطفياً واجهوه من قبل (ليس معقداً جداً) ويحاولوا تحديده.
- واطلب من المشاركين/ات شرح أكبر عدد ممكن من الحلول، مع مراعاة المسارات الأربع A.
- واطلب من المشاركين/ات تقييم كل حل من خلال ذكر الجانب الإيجابي والسلبي لكل حل.
- واطلب من المشاركين/ات اختيار أفضل حل للموقف المجهد المذكور.
- وأعط المشاركين/ات 10 دقائق لمتابعة النشاط.

أسئلة للتقييم:

- هل كان من السهل أم الصعب اتباع هذه الطريقة المنظمة لإيجاد حل مناسب للموقف المجهد؟
- هل تمكنوا من التفكير في 4A أثناء تقييمهم لاختياراتهم؟
- هل هم راضون عن الحل الذي توصلوا إليه؟



ملاحظة! أخبر المشاركين/ات أن الحل المختار لا يجب أن يكون قراراً صائباً بنسبة 100 في المائة، لكنه قد يكون الخيار الواقعي والهدف المناسب للوقت والمحدد.

٣.

السيناريو الثالث

رولا تم توظيفها حديثاً في شركة جديدة. الشركة في بلد آخر. رولا متحمسة جداً لبدء وظيفتها الجديدة، لكنها مجهدة جداً، لأنها المرة الأولى التي تسافر فيها إلى هذا البلد. كيف يمكن لرولا أن تحتوي إجهادها؟ أي مسار من 4A ستستخدم؟

٤.

السيناريو الرابع

رامي كان في طريقه للخروج من عمله؟ حدث أنه سمع اثنين من زملائه يناقشان موضوعاً صعباً؟ رامي تحمس للمشاركة في النقاش، لكن في نفس الوقت يجب أن يكون في الوقت المحدد عند محطة الحافلات؟ أي مسار من 4A سيستخدم؟ امنح المشاركين/ات 10 دقائق لمناقشة السيناريوهات والوصول إلى إجاباتهم.

أسئلة للتقييم:

- هل كان من السهل أو الصعب أخذ مسارات 4A في الاعتبار أثناء التفكير في السيناريوهات المختلفة؟
- قارن بين إجابات المشاركين/ات. هل توصلوا جميعاً إلى نفس الحلول؟
- هل استخدم المشاركون/ات مساراً واحداً أو أكثر لإدارة المواقف؟

ملاحظة! أخبر المشاركين/ات أن الإجهاد جزء من الحياة، وما يمكننا فعله هو معرفة كيفية استعادة توازننا. ونستعيد توازننا عندما نحدد عوامل الإجهاد، ونقضي على عوامل الإجهاد السلبية، ونطور آليات تكيف فعالة.

تمرين: التعاطف الذاتي RAIN (30 دقيقة).

إبدأ النشاط بالقول إن إحدى طرق احتواء الإجهاد كما رأينا هي القبول. هل تعني كلمة "قبول" الاستسلام؟ المعاناة من الألم؟ كيف يمكننا تخفيف إجهادنا عندما نجد أنفسنا في موقف لا يمكن السيطرة عليه؟ الحل هو ممارسة التعاطف مع الذات أو تكوين صداقة مع الذات. اطلب من المشاركين/ات الجلوس بشكل مريح وإغلاق أعينهم إذا شعروا بالراحة. اطلب منهم اتباع التعليمات:

1. التواصل مع أجسادهم، ومحاولة أخذ نفس عميق.

2. تحديد شعور الإجهاد في أجسامهم.

3. فحص الشعور، كيف يبدو؟ ماذا تفعل؟ أين يوجد في الجسد؟

4. وضع اليد عليه أو اختيار أي وضعية مريحة. ثم، إرسال الرسالة المريحة اللازمة له؛ الحب، التمكين....

5. الجلوس مع هذا الشعور قليلاً قبل العودة إلى الواقع.

أسئلة للتقييم

- اسأل المشاركين/ات كيف يشعرون بعد تطبيق التمرين؟
- كيف يمكن لهذا التمرين أن يساعد على احتواء إجهادهم؟

أخبر المشاركون أن هذه التقنية تسمى RAIN. وهو اختصار لما يلي:

تعرف على ما يحدث.

دع التجربة، فهي موجودة ببساطة.

تحقق باهتمام ورعاية.

اعتن بالتعاطف مع الذات].

وهي أداة لممارسة اليقظة الذهنية والتعاطف في كل مرة نجد أنفسنا فيها في موقف مجهد.

تمرين: سلمي نحو المعرفة (20 دقيقة)

أخبر المشاركين/ات أننا وصلنا إلى آخر الجلسات الست للعناية الذاتية، لقد تم تغطية عناوين عديدة وقمنا بتطبيق تقنيات عدة. وحان الوقت لتلخيص ما استخلصناه من هذه الجلسات. واطلب من المشاركين/ات رسم سلم حيث تشير كل خطوة إلى تقنية أو معلومات اكتسبوها خلال الجلسات الست. وامنح المشاركين/ات 10 دقائق قبل أن يشاركوا أفكارهم. وأخبر المشاركين/ات أنهم قد لا يتذكرون كل التقنيات، لكن فليحاولوا أن يتذكروا أكبر قدر ممكن.

للاختتام (10 دقائق)

اشكر المشاركين/ات على مشاركتهم ووزع الاستبيان حول مستوى الرضا.

المراجع:

- Babette Rothschild, A help for the helper: The Psychophysiology of Compassion Fatigue and Vicarious Trauma.
- Empowering Staff to Combat Violence Against Women, Danner Training Manual.
- Self Help Plus (SH+): A Group-based Stress Management Course for Adults, WHO.
- دليل حول الرعاية الذاتية للعاملين والعاملات في الخطوط الأمامية، وزارة الصحة العامة، أبعاد، ووزارة الخارجية الهولندية.
- SELF-CARE, Manual for Humanitarian Aid and Development Worker, PLAN International.



جميع الحقوق محفوظة لـ منظمة أبعاد © 2025