

الإسعافات
النفسية الأولية
في مجال العمل الإغاثي
والإنساني لحالات
الكوارث والأزمات
والأحداث المؤلمة



فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
قندوس، سراج عمر عوض
«الإسعافات النفسية الأولية» في مجال العمل
الإغاثي والإنساني لحالات الكوارث والأزمات
والأحداث المؤلمة. / سراج عمر عوض قندوس.

مكة المكرمة، ١٤٣٩هـ

٩٨ ص؛ ١٤ × ٢١ سم.

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٠٢-٧٤٢٩-١

للحصول على كتبنا الورقية

سوقا

احدى شركات amazon



وادي
wadi



١- الإسعافات الأولية

أ. العنوان

١٤٣٩/٩٣١١

ديوي: ٦١٤،٨٨

للحصول على كتبنا الصوتية



Kitab Sawti
www.kitabsawti.com



دار زاهد للنشر الإلكتروني
WWW.DZNAO.SA



حقوق الطباعة محفوظة للناشر

الطبعة الأولى

٢٠١٩هـ / ١٤٤٠م

للحصول على كتبنا الإلكترونية

أجهزة

amazon
kindle

 Google Play



نشر وتوزيع
العبيكان
Obekan

المملكة العربية السعودية - الرياض

طريق الملك فهد - مقابل برج المملكة

هاتف: ٩٦٦ ١١ ٤٨٠٨٦٥٤، فاكس: ٩٦٦ ١١ ٤٨٠٨٠٩٥

ص.ب: ٦٧٦٢٢ الرياض ١١٥١٧

www.obekanretail.com

إلى قائد مسيرتنا في مملكتنا الحبيبة

إلى الشعب السعودي الكريم

إلى الأمة العربية والإسلامية

إلى كل شخص يحرص على تقديم الدعم الإنساني
والنفسي للمحتاجين أقدم لكم هذا الكتاب، ليكون بمثابة
الدليل العلمي والعملية على كيفية تقديم الإسعافات
النفسية الأولية، بالطريقة السليمة والمناسبة للناجين
من حالات الكوارث والأزمات والأحداث المؤلمة في حالة
احتياجهم لها.

وأرجو الله العلي القدير أن أكون قد وفقت في إضافة
المعلومات والمهارات، التي تلبي احتياجاتكم ورغباتكم.

وتقبلوا أطيب تحياتي وتقديري

إهداء على قدر البذل والعطاء
إلى والدي العظيمة رحمك الله،
وأسكنك فسيح جناته

يا من غمرتني بحبك وعطفك وكرمك
لقد كنت لي بعد الله خير معين
وجدت فيك حنان وعطف الأم، وحزم ورعاية الأب، وروح
الصديق الصدوق
أسأل الله تعالى ألا يحرمك شيئاً من نعيم الآخرة، كما لم
تحرميني شيئاً ينفعني في دنياي.
إلى والدي الحبيب الذي لم أره ولم يرني، فقد اختارك الله إلى
جواره قبل أن أتنفس أكسجين هذه الحياة، أسأله جل في علاه
أن يجمعنا في دار كرامته ورضوانه.
إلى إخواني وأخواتي الأعزاء لقد منحتُموني كل العطف والرعاية،
وكنتم لي مصدر الثقة والاطمئنان، وانتفعت بتوجيهاتكم
ونصحتكم، وما زلت أحملكم تاجاً على رأسي.
إلى زوجتي الغالية، وركن راحتي وسعادتي، فقد تحملت
متطلباتي، وتفهمت انشغالي، وأحسنّت عشرتي وتربية أبنائي،
وكنّت لي بعد الله خير معين.
إلى أبنائي وقرّة عيني، أنتم رأس مالي، ومستقبل فخري
واعتزّازي، احرصوا على ما ينفعكم واعملوا على نفع غيركم،
وكونوا قدوةً حسنةً في مجتمعكم.

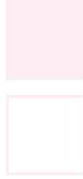
شكر خاص

أتقدم بكل إخلاص:

لإدارة الطوارئ والسلامة بصحة مكة المكرمة. والمدير التنفيذي للبرنامج الصحي التطوعي بالحج. معرباً عن آيات الشكر والتقدير لجهودكم التي بذلتموها وما زلتم تبذلونها من أجل إغاثة المنكوبين، وورد البسمة على شفاه المحرومين والمكروبين، والوقوف بجوار حجاج بيت الله، راجين منه جل جلاله العون والتوفيق، حيث كنتم نماذج مشرفة في العمل الإنساني وسد ثغرة في باب الصحة النفسية، راجياً الله تعالى أن يكتب لكم الأجر الجزيل والثواب الجميل، نظير صنيعكم، فإنه سبحانه لا يضيع عمل عامل منكم، من ذكر أو أنثى، كما أسأله تعالى: أن يجعلكم مباركين أينما حللتم في أي مكان، خدمة للبشرية والإنسانية على حد سواء.

الصورة:

- ١ - إدارة الطوارئ والسلامة بصحة مكة المكرمة.
- ٢ - البرنامج الصحي التطوعي في الحج ١٤٣٩ هجري.



قائمة المحتويات

المقدمة.....	١٢
تمهيد.....	١٧

الفصل الأول

التعاريف وتحرير المصطلحات.....	٢٢
لماذا نمارس العمل التطوعي في إغاثة الآخرين؟.....	٢٤
نصائح نفسية للعاملين في ميدان العمل التطوعي.....	٣٣
تقديم الأعمال التطوعية بطريقة مسؤولة وجادة.....	٣٨
إرشادات أخلاقية.....	٤٣
العلم بإجراءات أخرى للاستجابة للطوارئ.....	٤٦
الاعتناء بالنفس.....	٤٧

الفصل الثاني

مفهوم الإسعافات النفسية الأولية:.....	٥٢
أمر لا تنطبق عليها الإسعافات النفسية الأولية.....	٥٥
لماذا الإسعافات النفسية الأولية؟.....	٥٦
من ومن ومتى وأين؟.....	٥٦
الحاجات المتكررة للأشخاص بعد حدوث الأزمة.....	٥٩

الفصل الثالث

- ٦٤..... مبادئ عمل الإسعافات النفسية الأولية
- ٦٤..... أولاً: استعدوا
- ٦٦..... ثانياً: انظروا
- ٦٨..... ردود الأفعال عن الأزمة
- ٦٩..... مساعدة الأشخاص الذين يشعرون بضيق:
- ٦٩..... ثالثاً: اصغوا
- ٧٢..... التواصل الجيد أمور يجب قولها وفعلها
- ٧٤..... اربطوا
- ٧٦..... إستراتيجيات التكيف مع المشكلات

الفصل الرابع

- ٨٢..... سمات فريق الإسعافات النفسية الأولية ومهاراتهم
- العناية بالحالة النفسية للقائمين على تقديم الإسعافات النفسية
- الأولية.....
- ٨٥.....
- ٨٦..... لماذا يحدث الضغط النفسي للمسعفين؟
- ٨٨..... آلية تفادى الضغوط النفسية للمسعفين
- ٩١..... الطرق الصحيحة للدعم الذاتي للمسعف نفسه:
- ٩٣..... الخاتمة
- ٩٥..... المراجع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا، إنك أنت السميع العليم، اللهم علمنا ما ينفعنا، وانفعنا بما علمتنا، واجعلنا هادين مهتدين.

فقد تمكن الباحثون في مجال الصحة النفسية مؤخراً من الوصول إلى نتائج مهمة عن الآثار النفسية المترتبة على تعرض الأشخاص لضغوطات كبيرة، ناتجة عن الخسائر البشرية أو المادية المفاجئة، التي عادة ما تحدث عقب الكوارث والأزمات والحوادث المؤلمة، سواء تلك التي تحدث في الطبيعة، مثل: (الزلازل، البراكين، الفيضانات، التسونامي، الانهيارات،... إلخ)، أو التي تحدث بفعل البشر، مثل: (الحوادث المرورية، الحروب، أعمال العنف والتشريد الفردية كانت أو جماعية، حوادث الإرهاب والقتل والتعذيب، الاضطهاد والحرمان،... إلخ)، أو عقب الأحداث المؤلمة على المستوى الفردي، مثل: (فقدان شخص مقرب وعزيز بسبب الوفاة أو الفراق، أو خسارة منصب أو جاه، أو الخسارة المادية)، وتكون ردود الأفعال الناتجة من الأشخاص جراء هذه الأحداث كبيرة، وتختلف ردود الأفعال هذه،

وتتباين تبعاً لطبيعة الأزمة وظروفها، وشخصية الشخص المتعرض لها، وتبعاً لخبراته السابقة، وتوقعاته، واستيعابه، وتصوراته الذهنية لما حدث، وقوة المتغيرات، كل ذلك سوف يسهم في تحديد المدى الزمني والانفعالي، الذي يستطيع الإنسان من خلاله التكيف مع مثل هذه الأحداث المفاجئة والقوية عليه في فترة معينة من حياته، وإلى متى سيتأثر بعواقبها. وقد وجد الباحثون أن الأشخاص الذين يتأثرون كثيراً بهذه الأزمات، ويبدون ردود أفعال مضاعفة وكبيرة من الحزن والكاآبة والأسف والتحسر على فقدان ممتلكاتهم أو أحبائهم، قد يقومون بإيقاع الأذى المتعمد بأنفسهم أو بالآخرين، وقد يصحب ذلك الأفكار الانتحارية أو الشعور الانتحاري، الذي ينفذ في كثير من الأحيان، أو قد يصابوا ببعض الاضطرابات النفسية الخطيرة، مثل نوبات الهلع أو الإصابة بالذهان الحاد أو الهستيريا.

وتعد مثل هذه الآثار من الاضطرابات النفسية أقوى وأبشع من الكثير من الإصابات الجسدية التي تخلفها الكوارث والأزمات والأحداث المؤلمة الأخرى، ذلك لأنه وحتى الآن لم يجد العلماء والأطباء في العالم علاج نهائي وشاف من الإصابة بالاضطرابات النفسية، التي يكون مآل الكثير منها إلى الوفاة، أو الانتحار، أو العيش في ظروف قاسية جداً وبعيدة عن مجريات الواقع مصحوبة بأمراض عضوية جسيمة ناتجة عنها، خصوصاً تلك الاضطرابات التي لا تحظى بعناية مبكرة وجادة.

من هنا بدأت فكرة تقديم المساعدة الأولية لهؤلاء الأشخاص، عن طريق تقديم الإسعافات النفسية الأولية، التي تعد امتداداً لمفهوم الإسعافات الأولية، والتي تقدم في حالات الإصابات الجسدية، فبينما تعد هذه الإسعافات الأولية مألوفة في البلدان المتقدمة، إلا أنها لم تتطرق إلى مشكلات الصحة النفسية، على الرغم من أنها لا تقل أهمية عنها.

وفي هذه الآونة يعد التوسع في مجال التدريب على الإسعافات الأولية لتغطية مشكلات وأزمات الصحة النفسية، هو تطور حديث للغاية، حيث تم تنظيم أول دورة تدريبية عن المساعدة النفسية الأولية في إستراليا من خلال (بيتي كيتشنر

وتلقى هذه الدورة حتى الآن ١٪ من السكان البالغين في أستراليا، وانتشر هذا النوع من التدريب الآن في عدد من البلدان الأخرى، ومنها المملكة العربية السعودية ممثلة في اللجنة الوطنية، لتعزيز الصحة النفسية، حيث تعد هي أول جهة في الشرق الأوسط تقوم بتقديم هذا البرنامج، ونقله إليها، والرابع عشر دولياً (حسب اللجنة الوطنية لتعزيز الصحة النفسية).

أما منظمة الصحة العالمية، فقد أصدرت عام ٢٠١٢م، دليلاً للعاملين بالميدان للإسعافات الأولية النفسية، حظي بتأييد العديد من الوكالات الدولية، وقد اعتمد مقدم هذا الكتاب عليه في كثير من المعلومات والإرشادات الأساسية، كونها معلومات وإرشادات قائمة

على دراسات متخصصة في ميدان الصحة النفسية، بعد تكييفها بما يتناسب مع مجتمعاتنا العربية والإسلامية.

وفي هذا الكتاب يجد القارئ الإرشادات والمعلومات المهمة والعملية، لدعم الناس بطرق تحترم كرامتهم وثقافتهم وقدراتهم، وتمكن العاملون في المجال الإنساني من توفير دعم نفسي أساس من حيث المضمون، وحيوي من حيث الأثر، لأشخاص مصابين بـكرب نفسي، بما في ذلك تقديم الدعم لأفراد فريق العمل الإغاثي المكرويين من أثر الضغوط العملية والبيئية في مجال العمل الإغاثي، وتقديم الدعم الذاتي للفرد عند الشعور بأعراض الكرب أو الصدمة النفسية، الناجمة مباشرة من تعرضه لحدث معين، أو جراء عجزه عن تقديم التقدم الملموس في مجال العمل.

كما أوردت في بداية كل فصل صفحة بعنوان (مختارات من تغريداتي)، تتضمن بعضاً من التغريدات، التي اخترتها عبر صفحتي بموقع التواصل الاجتماعي (تويتر)، متمنياً للجميع اكتساب المعلومات والمهارات اللازمة، التي يحتاجونها في مجال تقديم الإسعافات النفسية الأولية، سائلاً المولى جل وعلا ألا يريهم مكروهاً فيمن يحبون، وأن يجعل ما نقدمه جميعاً في موازين حسناتنا، وأن ينفعنا بما نقول ونعمل، إنه سميع مجيب.

المقدمة

﴿مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْعِزَّةَ فَلِلَّهِ الْعِزَّةُ جَمِيعًا إِلَيْهِ يَصْعَدُ الْكَلِمُ الطَّيِّبُ وَالْعَمَلُ الصَّالِحُ يَرْفَعُهُ وَالَّذِينَ يَمْكُرُونَ السَّيِّئَاتِ لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ وَمَكْرُ أُولَئِكَ هُوَ يُبَوِّرُ﴾

[فاطر: ١٠]

﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة: ٨٣].

﴿وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾ [الإسراء: ٥٣].

نعم هذا هو ديننا الإسلامي العظيم، ومنه نستمد عقيدتنا ومبادئنا، التي منها حب الخير، وتقديم المساعدة للمحتاجين، وبذل جزء من الوقت والمال والجهد لقضاء حوائج الناس، حتى ننعم بمجتمع متوازن ومتماسك، ونسمو بنفوس راقية وطيبة، تحب لغيرها ما تحب لنفسها، ونهنا بالسعادة والطمأنينة، وننال الأجر والثواب من رب العباد.

١

التعاريف وتحريير
المصطلحات

الفصل الأول

٢

لماذا نمارس العمل التطوعي في
إغاثة الآخرين؟

٣

نصائح نفسية للعاملين
في ميدان العمل
التطوعي.

٤

تقديم الأعمال
التطوعية بطريقة
مسؤولة وجادة.

مختارات من تغريداتي



«أصبحت الإسعافات النفسية الأولية ضرورة ملحة، لتحسين جودة الخدمات الإنسانية، في ظل الظروف البيئية والإنسانية المحيطة، ولتقديم خدمة مجتمعية هادفة».

«في ظل الأحداث السريعة وأحياناً المؤلمة في العالم والمنطقة، الإسعافات النفسية الأولية تساهم في تماسك أفراد المجتمع أمام هذه الأحداث بعد عون الله عزَّجَلَّ».

«حسب الدراسات والبحوث العلمية، فإن الإسعافات النفسية الأولية لا تقل أهمية عن الإسعافات الأولية التي تقدم للمصابين إصابات جسدية».

العمل التطوعي: هو الجهد المبذول من الشخص برضاً وقناعة، ودون إكراه أو ضغوط، سواء كان بدنياً، أو مالياً، أو فكرياً، تجاه نفسه أو مجتمعه أو بيئته، والتأثير الإيجابي بفرض تحسين في المستوى والجودة، أو إضافة مصلحة معينة، دون انتظار مقابل مادي دنيوي.

الإسعاف النفسي الأولي: هو كل ما يقدمه المسعف النفسي، أو القائم على تقديم الدعم والرعاية النفسية للناجين من الحوادث أو الكوارث المروعة، من المداخلات بهدف التخفيف من الآثار النفسية، للصدمات الناجمة عن تلك الحوادث.

وبحسب مشروع سفير ٢٠١١ (Sphere)، فإن الإسعاف النفسي يصف استجابة إنسانية داعمة، لأشخاص يتعرضون للمعاناة، وقد يكونون في حاجة إلى الدعم القائم على تقديم الإسعافات النفسية الأولية: هو أحد أفراد المجتمع، سواء أكان من بين العاملين في حقل صحة المجتمع أو من خارجه: (كالمعلمين، وطلبة الجامعة، أو المتعلمين الآخرين)، ممن تم تأهيلهم فعلاً عن طريق إشراكهم في دورات تدريبية عن الإسعاف النفسي للناجين من الحوادث الكارثية، أو الصدمات النفسية.

الحوادث: هي كل الأحداث الجسيمة والكوارث المروعة، سواء التي تحدث في الطبيعة: (كالزلازل والفيضانات والانهييارات والعواصف)،

أو التي هي من صنع البشر: (كحوادث الطرق، وحوادث الطائرات، والحروب، والتشريد، والعنف ضد الأفراد والمجتمعات)، والتي ينجم عنها ردود فعل أو صدمات أو إصابات نفسية واجتماعية، مختلفة عند الناجين من الموت.

الصدمة النفسية: المقصود بها ردود الفعل النفسية، الناجمة عن التعرض للحوادث، (مثل الاضطراب في المشاعر وعدم الاتزان)، التي تؤثر على وظائف العقل والجسد. وتتباين ردود الفعل من أعراض اعتيادية، يمكن أن تحصل لكل من يتعرض للحوادث، إلى أعراض أشد، تأخذ شكل الاضطراب، أو المرض النفسي. ويشار لها أحياناً بالإصابة أو الإصابة النفسية.

الفقدان: يقصد به فقدان شخص عزيز على الفرد بالموت، لأسباب متوقعة أو غير متوقعة، في ظروف اعتيادية أو غير اعتيادية، أو فقدان الجاه، والمكانة الاجتماعية، أو الخسارة المالية، أو المادية... إلخ.

الحزن: هو الشعور بالعجز واليأس، وعدم الراحة، وغياب الطمأنينة، يصحبه ألم نفسي، جراء حدث معين، بسبب الشخص نفسه، أو بسبب ظروف خارجة عن إرادته.

وقد يقصد بالحزن ردود الفعل النفسية، التي تحصل للأفراد عقب فقدان أو الحوادث المؤلمة.

لماذا نمارس العمل التطوعي في إغاثة الآخرين؟

يدعونا ديننا الإسلامي الحنيف إلى تقديم يد العون والمساعدة للجميع، والعمل على بناء مجتمع متماسك ومتعاون، يسوده الخير والسلام، وتملؤه المحبة والأخوة، وتغشاه الرحمة والمودة، قال تعالى:

﴿وَعَاوِزُوا عَلَى الْآلِ وَالنَّقَوِّ وَلَا تَعَاوِزُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُونِ وَأَتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾ [المائدة: ٢].

في الآية إشارة واضحة على وجوب التعاون بين المسلمين فيما بينهم، لتحقيق مصالح بعضهم لبعض، التي تعينهم على أمور دينهم ودنياهم، وتقربهم إلى مرضاة ربهم.

وقال تعالى: ﴿وَالْعَصْرِ ١ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ٣﴾ [سورة العصر].

في سورة العصر يدعونا الله جل جلاله إلى التواصي بالحق والتواصي بالصبر، وهو أن يعين بعضنا بعضاً على طريق الحق، من أجل المحافظة على الحق، حتى يكون أساساً للتعاملات، وأن يعين بعضنا بعضاً على الصبر، حتى نصمد أمام المشكلات والمتاعب، والمعاناة في حياتنا الدنيوية، وأمام الحوادث المؤلمة، التي تتسبب في شعورنا بالحزن واليأس.

قال صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ»^(١).

فديننا الإسلامي يوجهنا دائماً إلى تقديم العون والمساعدة والمواساة بعضنا لبعض في حال احتياجنا، أو احتياج الآخرين لها، وبذل الجهد والوقت والمال، لتخفيف الآلام والمعاناة والأحزان عن الآخرين، ووعدنا بالأجر العظيم والثواب الجزيل في الدنيا والآخرة، لكل من امتثل لهذه التوجيهات، مبتغياً بذلك وجه الله، ومحسباً ثوابه ورضاه.

وهكذا نستطيع أن نبني مجتمعاً أصيلاً متعاوناً وقادراً على أداء مهامه، التي أوجبها الله عليه في حالة من الطمأنينة والسكينة.

ومنتهى السعادة أن تدخل السعادة والفرح في نفوس الآخرين، وتكون سبباً في رفع معاناتهم، وتخفيف آلامهم، وتضريح غمومهم، ودحر أحزانهم، وتكون عوناً لهم في تخطي عقباتهم، فعن عبد الله بن دينار، عن بعض أصحاب النبي صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قال: قِيلَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ مَنْ أَحَبَّ النَّاسَ إِلَى اللَّهِ؟ قَالَ: «أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ، وَإِنَّ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ

(١) أخرجه مسلم (٢٠٧٤/٤) رقم ٢٦٩٩.

إلى الله سُرُورٌ تُدْخِلُهُ عَلَى مُؤْمِنٍ، تَكْشِفُ عَنْهُ كَرْبًا، أَوْ تَقْضِي عَنْهُ دَيْنًا، أَوْ تَطْرُدَ عَنْهُ جُوعًا، وَلَئِنْ أَمْسَى مَعَ أَخِي الْمُسْلِمِ فِي حَاجَةٍ، أَحَبُّ إِلَيَّ مِنْ أَنْ أَعْتَكِفَ شَهْرَيْنِ فِي مَسْجِدٍ، وَمَنْ كَفَّ غَضَبَهُ سَتَرَ اللَّهُ عَوْرَتَهُ، وَمَنْ كَظَمَ غَيْظَهُ، وَلَوْ شَاءَ أَنْ يُمْضِيهِ أَمْضَاهُ، مَلَأَ اللَّهُ قَلْبَهُ رِضًى، وَمَنْ مَشَى مَعَ أَخِيهِ الْمُسْلِمِ فِي حَاجَةٍ حَتَّى يُثْبِتَهَا لَهُ ثَبَّتَ اللَّهُ قَدَمَيْهِ يَوْمَ تَزُلُّ الْأَقْدَامُ، وَإِنْ سَوَّاءَ الْخُلُقِ لَيُفْسِدَ الْعَمَلُ كَمَا يُفْسِدُ الْخَلُّ الْعَسْلَ»^(٢).

وهذا هو حال المؤمن مع إخوانه المؤمنين يسعى إلى إرضاء الخالق وحب الخير للمخلوقين عن أنس بن مالك رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ»^(٣).

إذن هناك أسباب عديدة وفوائد جمة، تجعل الفرد يهتم بالعمل التطوعي، ويبادر ببذل الجهد والوقت والمال في سبيل المشاركة مع الجهات والجمعيات التطوعية، لخدمة المحتاجين، وهذه الفوائد منها ما يعود على الفرد، ومنها ما يعود على المجتمع، أذكر منها على سبيل المثال، لا الحصر ما يلي:

- (٢) أخرجه ابن أبي الدنيا في قضاء الحوائج (رقم ٣٦)، وفي اصطناع المعروف (رقم ٩٢ مكرر)، وحسنه الألباني في صحيح الجامع (رقم ١٧٦).
- (٣) أخرجه البخاري (١٢/١ رقم ١٣)، ومسلم (٦٧/١ رقم ٤٥).

أولاً: فوائد العمل التطوعي على الفرد:

١. **التقرب إلى الله تعالى:** فمن خلال العمل التطوعي، يسعى الفرد إلى إرضاء الخالق جل شأنه، محتسباً بذلك وجه الله الكريم، عاملاً بجد وإخلاص وإتقان، سالكاً طريق الخير، وحب الخير للجميع، ملتزماً بالأخلاق الحسنة والكريمة، سائلاً المولى جل شأنه الرضا والقبول والعون.

٢. **اكتساب المهارات المختلفة:** هناك اتجاهات كثيرة، ومختلفة في الأعمال التطوعية، منها الأعمال الإدارية والفنية، الميدانية والمكتبية، وهناك العديد من الأشخاص، الذين يحملون تخصصات مختلفة، ويعملون في جهات حكومية وأهلية متعددة، والعمل ضمن هذه الفئات من الناس، بمختلف التوجهات، يكسب الفرد العديد من المهارات الجديدة، التي تنفعه في حياته العملية والشخصية، وتتمى فيه العديد من المهارات الذاتية.

٣. **محبة الناس وزيادة ثقتهم به:** عند مشاهدة الناس حرص الشخص الذي يعمل في الأعمال التطوعية، على العمل بجد، وتقديم المساعدات للآخرين، يتأكد لديهم تحمل المتطوع للمسؤولية، ومكانته بين أقرانه من المتطوعين، ومدى أهمية ما يقوم به من أعمال في خدمة الآخرين، وهذا يشعرهم بمقدرته على خدمتهم في المستقبل، وقد يستعينون به عند احتياجهم له لثقتهم بإمكانياته، وحسن ظنهم به، ومن ثم محبته وقربه منهم.

٤. **زيادة الثقة بالنفس:** مع كل يوم عمل في المجال التطوعي،

يزداد الفرد خبرات شخصية وعملية، وزيادة هذه الخبرات تجعل الشخص أكثر قدرة على تكرار هذه الخبرات في الأحداث المشابهة، التي تواجهه في المستقبل، مما يجعله يشعر بقدرته على التعامل مع هذه الأحداث بأسلوب أفضل، ومن ثم ازدياد ثقته بنفسه أكثر، كما أن احترام الناس وتقديرهم له، ولما يقوم به تجعله أكثر اعتزازًا بنفسه وبقدراته، وبذلك يعرف الشخص قدراته وإمكاناته جيدًا، ويعمل على ممارستها، ومن خلال هذه الممارسة يتعرف الآخرون على قدرات هذا الشخص وإمكاناته، فيزدادون تمسكًا به، وحبًا واحترامًا له.

٥. **الشعور بالسعادة والابتهاج:** يعد الإنجاز وتحقيق الأهداف من

الأمر المهمة التي تجعل الفرد يشعر بالسعادة، وتتضاعف هذه السعادة عندما تكون أهدافك مساعدة الآخرين، وتخفيف آلامهم، وتلبية احتياجاتهم، والوصول بهم إلى حال أفضل، مما كانوا عليه، ويجعلك الله عَزَّجَلَّ سببًا في نجاتهم، وتجنبهم الوقوع في مصيدة الاضطرابات النفسية في المستقبل، ولا يشعر بهذه السعادة إلا من جرب ومارس العمل التطوعي في خدمة الآخرين، رغم ما تواجهه من متاعب، وما تبذله من جهد، إلا أن الشعور بتخفيف الآلام والأعباء عن كاهل الآخرين، وتلبية ما قد يحتاجونه، ومشاهدتهم وهم بحال أفضل سعادة، لا تضاهيها سعادة.

يقول الدكتور بشير الرشيدى: (اكسب ذاتك، الطبعة الرابعة ٢٠١٤م) مهما كانت غايتك، فإن السعي نحو تحقيقها يعطيك طاقة وسعادة للوجود بلا حدود، ما أجمل الدنيا لمن له غاية فيها، وما أتعسها لمن لا يعرف دوره فيها.

٦. قضاء أوقات الفراغ في أمور مهمة: قال صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «نِعْمَتَانِ مَغْبُونٌ فِيهِمَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ: الصَّحَّةُ، وَالْفَرَاغُ»^(٤).

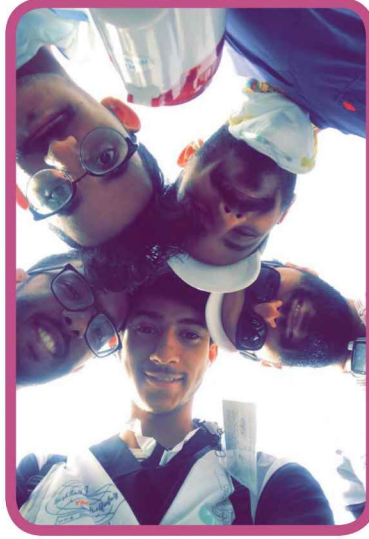
الوقت هو الزمن الذي تقع فيه الأحداث والأعمال: خيرها وشرها. واستثمار هذا الوقت في الأعمال التي تعود على الفرد وعلى المجتمع بالخير والصالح والمنفعة، يقربنا إلى مرضاة الله جل وعلا، والاستفادة قدر المستطاع من هذا الوقت في أمور ديننا ودنيانا، يقول عبدالله بن مسعود رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: «إِنِّي لَأَمُقْتُ أَنْ أَرَى الرَّجُلَ فَارِغًا، لَا فِي عَمَلِ الدُّنْيَا، وَلَا الْآخِرَةِ»^(٥).

٧. بناء علاقات جديدة ومميزة: مجتمع العمل التطوعي، كما أسلفنا، يضم عددًا كبيرًا من الناس بمختلف فئاتهم العمرية، وجنسياتهم، وتوجهاتهم الفكرية، وتخصصاتهم العلمية، مما يوسع دائرة العلاقات المميزة بأشخاص آخرين، ينتمون إلى عدة جهات

(٤) أخرجه البخاري (٨٨/٨) رقم ٦٤١٢.

(٥) أخرجه الطبراني في المعجم الكبير (١٠٣/٩) رقم ٨٥٣٩، وابن المبارك في الزهد (رقم ٧٤١).

وبلدان، يمكن الاستفادة من خبراتهم وتوجهاتهم وتخصصاتهم على المستوى الشخصي، أوفي تقديم الخدمات للمحتاجين.



بناء علاقات جديدة ومميزة من خلال الأعمال التطوعية

ثانيًا: فوائد العمل التطوعي على المجتمع

١. **بناء مجتمع متماسك ومتعاون:** شعور أفراد المجتمع بوجود أشخاص في مجتمعهم، لديهم القدرة على تقديم المساعدة وقت الحاجة، وتلبية احتياجاتهم عند وقوع أمر ما، وقيام هؤلاء الأشخاص ببذل الجهد والوقت والمال من أجل تخفيف الآلام، ورفع المعاناة عن المتضررين، يجعل المجتمع أكثر تماسكًا في مواجهة الأحداث الطارئة والمؤلمة، كما يجعلهم واثقين من تجاوز

التحديات والمصاعب، التي تواجه المجتمع، مثل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية، واحتمالية حدوث الكوارث الطبيعية.



من خلال الأعمال التطوعية يصبح المجتمع أكثر تعاوناً وتماسكاً

٢. **تقليل نسبة الإصابة بالاضطرابات النفسية:** وثوق أفراد المجتمع بالله عزَّوجلَّ أولاً، ثم بأنفسهم، وبالجهات التي تقدم أعمالاً تطوعية، وبالأشخاص المنتمين إلى تلك الجهات، تقلل الشعور بالتوتر والقلق، من وقائع الأحداث الراهنة، أو المستقبلية، كما تقلل من الأفكار السلبية وغير العقلانية، وتزيد من تقبل الأفكار الإيجابية، ومن ثم تحسين جودة الحياة.

٣. **المحافظة على المستوى الاقتصادي:** وذلك من خلال توجيه الإنفاق إلى القنوات المناسبة، التي تضمن وصول المساعدات العينية إلى المحتاجين لها بالشكل والأسلوب الأمثل، مثال ذلك بناء مخيمات اللاجئين في حالات الحروب، أو ترميم وتحسين

البيوت في المناطق النائية، أو تقديم المساعدة في إجراء العمليات الطارئة لإنقاذ الحياة، أو غير ذلك من الأعمال الخيرية، والتقليل من الأموال المهذرة والزائدة عن الحاجة، بوجود متطوعين ليس لديهم أي أطماع مالية.

٤. **تقليل نسبة الجريمة:** انتشار مشاعر التآخي والمحبة بين أفراد المجتمع، وإحساسهم بأواصر التعاون ومساعدة بعضهم البعض ضمن مجتمع متماسك ومتعاون يعمل بجهد على جمع الصدقات والتبرعات للمحتاجين، يقلل بالتأكيد من نسبة حدوث الجرائم المختلفة، مثل: السرقة، والقتل، وأساليب النصب والاحتيال، وأكل أموال الناس بالباطل، وغير ذلك من الجرائم، حيث لا يضطر الفقير إلى السرقة، لعلمه بوجود أشخاص وجهات تعمل على تقديم المساعدة له وقت الحاجة.

٥. **الوصول بالمجتمع إلى مستويات أكثر رقيًا وتطورًا:** من خلال اهتمام أفرادهم بالعمل في تخصصاتهم، وبذل قصارى جهدهم من أجل إنجاح أنفسهم، ومجتمعهم المتعاون والمتماسك، والذي تتجلى فيه معالم حب الخير للآخرين، وتقديم المساعدة للمحتاجين، وتتخلله علاقات إنسانية واجتماعية وطيدة، ويجتهد معظم أفرادهم في احترام ذواتهم وذوات الآخرين، والوصول إلى مراحل متقدمة من تحقيق الذات، والتوافق الاجتماعي. ويشير د. حامد زهران، (الصحة النفسية والعلاج النفسي، الطبعة الرابعة ٢٠٠٥م، ص ٢٧) إلى أن التوافق الاجتماعي يتضمن السعادة

مع الآخرين، والالتزام بأخلاقيات المجتمع، ومسايرة المعايير الاجتماعية، والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي، وتقبل التغيير الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي السليم، والعمل لخير الجماعة، والسعادة الزوجية، مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية.



تحقيق التوافق الاجتماعي والصحة الاجتماعية

نصائح نفسية للعاملين في ميدان العمل التطوعي

إليكم أعزاء محبي العمل التطوعي بعض النصائح النفسية، التي تجعل شخصياتكم أكثر تماسكاً واتزاناً في مواجهة الضغوط العملية، كما تجعلكم أكثر قدرة في الاستمرار بتقديم أعمالكم التطوعية، التي تقدمونها لمجتمعكم.

- الالتزام بالأخلاق الحميدة

الأخلاق هي مفتاح تعاملك مع الآخرين، وطريقك إلى كسب محبتهم واحترامهم، فكلما كانت أخلاق الفرد جميلةً وحسنة، كلما

ازداد تقبل الآخرين ومحبتهم له، وكان ذلك دليلاً على مكانة الشخص في قلوب الآخرين.

- ضرورة الثقة بالله عَزَّوَجَلَّ، والتمسك بالإيمان والقيم الدينية والاجتماعية.

الثقة بالله جل وعلا من صفات الأنبياء والمرسلين، وورثها منهم الأتقياء والصالحون، وهي مفتاح السعادة في الدارين، فكلما كان الشخص واثقاً بربه، ويحسن الظن به، استقبل أقدار الله بالشكر والحمد في السراء، والصبر والاحتساب في الضراء، فكان أمره كله في خير وإلى خير، كما بين ذلك الحبيب المصطفى صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ.

والإيمان بالله جل جلاله يقتضي الإيمان بالقضاء والقدر، وهذا يقتضي الرضا بالقضاء، والرضا لا يكون بالقول فقط، بل بالفعل، وهذا يظهر في حياة الشخص وقيامه بأموره وأنشطته اليومية التي تتمثل فيما يلي:

- الأنشطة الدينية، ومنها: الصلاة والدعاء والذكر والصيام والصدقة وقراءة القرآن، وغير ذلك من العبادات.

- الأنشطة الاجتماعية، ومنها: إجابة الدعوة، وزيارة المريض، وصلة الرحم، والتواصل مع أفراد الأسرة والأقرباء، والتحدث إلى الآخرين، والمشاركة في تقديم الدعم والمواساة للمحتاجين، وغير ذلك من صور التواصل الاجتماعي المعروفة.

-الأنشطة الصحية، ومنها: ممارسة الرياضة، وتناول الطعام الصحي، والحرص على النظافة الشخصية، ونظافة البيئة المحيطة، والنوم الكافي، والمحافظة على طرق الوقاية من الأمراض المنتشرة، وعدم تناول المخدرات والمسكرات، وغير ذلك من طرق المحافظة على الصحة العامة.

-الأنشطة العملية، ومنها: الحضور إلى مقر العمل، والقيام بالواجبات العملية، والتواصل مع فريق العمل، لإنجاز الأهداف العملية، ومزاولة الأعمال والمهن المختلفة.

-الأنشطة العلمية، ومنها: زيادة المعارف، وتطوير المهارات والقدرات، ونيل الشهادات العلمية المختلفة.

-الأنشطة الاقتصادية، ومنها: زيادة طرق الدخل، والتوفير المالي، وتحسين الوضع الاقتصادي للفرد والأسرة.

وكل هذه الأنشطة قد وجهنا ديننا الحنيف على القيام بها، وذلك في القرآن الكريم، أو الأحاديث النبوية الشريفة.

إذن الإيمان بالله جل وعلا يستوجب القيام بهذه الأنشطة اليومية على قدر المستطاع، فالإيمان قول باللسان، وتصديقٌ بالجنان، وعمل بالأركان.

- تجنب الأفكار والتصرفات التي تؤدي للشعور بالإثم.

وهذا يعني عدم الإكثار والانشغال بلوم الذات، وتأنيب الضمير، وتضييع الوقت في التفكير السلبي، وإقحام الذات في أسباب المشكلات والأحداث، بل المسارعة إلى إيجاد الحلول والوصول إلى النتائج، والعمل على تحسين الأوضاع.

- الابتعاد عن تضخيم ما يتصوره الشخص، والتقليل من الحساسية الشديدة، والمبالغة في القول والفعل.

- الابتعاد عن الخجل، وعدم التردد في مقابلة الآخرين ومخاطبتهم، والتحدث إليهم، وتوجيه ما يجول بالخاطر من أسئلة واستفهامات.

- الاعتزاز بالنفس والثقة بها، والتمسك بالرأي، طالما كان الشخص على حق، وعدم الاستسلام والخضوع، تصاغراً أو خشية من الآخرين.

- الحرص على التنويع والتشويق والترفيه في التصرفات، والحياة اليومية، وممارسة كافة الأنشطة، والهوايات المحببة للنفس.

- الظهور أمام الآخرين بمظهر طبيعي ومناسب، وتجنب المظاهر المبالغ فيها في الملبس والمظهر الخارجي، وعدم التكلف في القول والفعل، مما يوحي للآخرين بأنك شخص متكبر ومتعالٍ، وتجنب كذلك مظاهر البؤس والحزن والشقاء.

- العيش بواقعية والابتعاد عن أحلام اليقظة، التي لا تتوافق مع الواقع والإمكانيات والقدرات الفردية.
- التفكير بالأمر التي ساعدتنا على التكيف في الماضي، وبالأمر التي يمكن أن نقوم بها حالياً، أو في المستقبل حتى تجعلنا نظل أقوياء.
- التخفيف من كميات الكافيين أو النيكوتين المستهلكة، وتجنب تناول الأدوية بدون وصفة طبية.
- التحدث مع الأصدقاء أو الأحباء أو من نشق في مقدرتهم على تقديم الدعم لنا.
- كظم الغيظ، والمسامحة، والعفو.
- تقييم الذات، والعمل على تطوير المهارات، وتحديد أهداف توصلنا إلى مرضاة الله (الهدف السامي)، وعدم النظر إلى ما في أيدي الآخرين.
- أخذ فترات للراحة والاسترخاء من وقت لآخر.

تقديم الأعمال التطوعية بطريقة مسؤولة وجادة.

أصبح العمل بجد من المصطلحات غير المحببة لدى البعض، فهو في نظرهم مرادفًا للمعاناة والبذل والتعب والكفاح، وضيق الوقت أيضًا، وإذا كانت هذه هي التصورات الذهنية عند هؤلاء، فمن الصعب عليهم أن يبحروا بعيدًا في عالم الإبداع والتميز وتحقيق الذات، أو أن يصبحوا في مجتمعاتهم، ممن يشار إليهم بالبنان، وغالبًا فإن هؤلاء الأشخاص لا يشعرون بالرغبة والحماس في أداء أعمالهم، فتجدهم عند مواجهة أي تحدٍّ أو حاجز ما تتراخى هممهم، وتضعف قواهم، وينتابهم شعور بالفشل، وعدم القدرة على مواصلة العمل، والتوقف القسري عند هذا الحد.

بينما من يعملون بجد واجتهاد، ويملكون الرغبة والعزيمة، ينتابهم شعور بالحماس، لتحقيق ما يريدون، ويضيفون إلى ذلك شيئاً من الحنكة والذكاء، فهم غالبًا أشخاص ناجحون ومبدعون، ومتميزون في أداء أعمالهم، وهذا لا يعني أنهم لا يواجهون المشكلات خلال أداء مهامهم، بل على العكس، فإنهم قد يواجهون تحديات كبيرة جدًا ويتعرضون للفشل عدة مرات، إلا أنهم يعاودون النهوض والتقدم والاستفادة من هذه التعثرات، لتكون عوناً لهم في مواصلة العمل، والوصول إلى تحقيق الأهداف، والمضي قدمًا في عالم التميز والإبداع.

ومن الأمور المهمة جدًا في مجتمع العمل التطوعي: أن تكون الرغبة وحب العمل من أهم ما يميز من ينتمي إلى هذا المجتمع، وخصوصًا

إذا كان في مجال العمل التطوعي الإغاثي، فهناك تحديات كبيرة جداً ينبغي الصمود أمامها وتجاوزها.

واليك عزيزي المسعف النفسي بعض الأمور التي تجعل من عملك في مجال تقديم الإسعافات النفسية الأولية عملاً جدياً ومسؤولاً، وهي النظر إلى أربع نقاط رئيسة، يجب أخذها في الحسبان، وهي:

١. احترام السلامة والكرامة والحقوق.

٢. تكييف الأفعال بما يراعي ثقافة الشخص.

٣. الدراية بالإجراءات الأخرى للاستجابة لحالات الطوارئ.

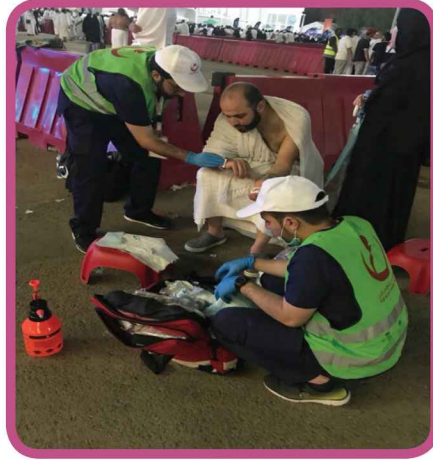
٤. الاعتناء بالنفس.

أولاً: احترام السلامة والكرامة والحقوق

احترموا ما يلي لدى الأشخاص الذين تساعدونهم:

السلامة: تجنبوا تعريض الأشخاص لمزيد من الأذى أو الخطر، نتيجة لإجراء اتكم، مثل محاولة التحدث مع الشخص، ومساعدته في طريق مرور السيارات، أو بالقرب من أماكن الحريق والانهيارات، أو وهو يعاني من نزيف حاد، أو أمر يتطلب المساعدة الطبية العاجلة.

تأكدوا، إلى أبعد حد، من أن الأطفال والبالغين الذين تساعدونهم بأمان، واحمومهم من الأذى الجسدي، أو النفسي، كما في حالات الحروب والتشريد والعنف والتمييز العنصري.



احترام سلامة الأشخاص، وإبعادهم عن مصادر الخطر

الكرامة: عاملوا الناس باحترام، وبحسب ثقافتهم وأعرافهم الاجتماعية، بغض النظر عن جنسياتهم، وألوانهم، ومكانتهم الاجتماعية، ومعتقداتهم الدينية.

فلا يجب ترك مساعدة الأشخاص الذين يخالفون معتقداتنا الدينية أو الثقافية أو الذين ينتمون إلى أعراق أخرى، أو أولئك الذين يعملون في مهن متواضعة، أو عدم مساعدة الفقراء والمساكين، بل يجب بذل الجهد في تقديم المساعدة للجميع والمحافظة على كرامة الأشخاص،

الذين نساعدهم، وتقديم الرعاية الإنسانية للجميع، وخصوصًا تلك التي تتعلق بكرامة الشخص، مثل المحافظة على ستر عورتهم، وتقديم الغذاء المناسب، والدعم النفسي المطلوب بالأسلوب اللائق، الذي يحافظ على إنسانيتهم وكرامتهم.



بذل الجهد في تقديم المساعدة للجميع، والمحافظة على كرامتهم

الحقوق:

- تأكدوا من إمكان حصول الناس على المساعدات بشكل منصف ودون تمييز، فلكل شخص مهما كانت ديانته أو ثقافته أو وضعه الاجتماعي أو جنسيته الحق في الحصول على المساعدة المقدمة، وتلبية احتياجاته حسب الإمكانية المتاحة، والحصول على الدعم النفسي والإنساني.

- ساعدوا الناس على تحصيل حقوقهم، والوصول إلى الدعم المتوافر. وذلك بالوقوف بجانبهم، وتقديم ما يحتاجونه من الدعم النفسي المناسب، والمحافظة على خصوصيتهم، وربطهم بالخدمات المتوفرة أو بالأشخاص الذين يساعدونهم في الوصول إلى الخدمات، مثل ممثلي الجهات الذين يحصرون أعداد المحتاجين إلى مأوى أو طعام، أو ربطهم بالفرق الطبية عند الحاجة لها.

- تصرفوا على أساس المصلحة الفضلى لأي شخص تقابلونه، وذلك بحسب أولياته، التي يحتاج إليها، فمنهم من يحتاج إلى الدعم النفسي أولاً، ومنهم من يحتاج إلى العناية الطبية، أو إلى تقديم الملابس المناسبة لستر عورتهم، وهكذا يجب علينا أن نحدد بدقة الاحتياجات الأولية لأي شخص نقابله.



احترام حقوق الآخرين، وتحديد احتياجاتهم الأولية

إليك بعض الإرشادات الأخلاقية على صيغة: (افعلوا، ولا تفعلوا)، وذلك لتجنب إلحاق المزيد من الأذى بالأشخاص، وتوفير أقصى رعاية ممكنة لهم، والتصرف حسب مصلحتهم الفضلى:

(افعلوا)



- كونوا صادقين وجديرين بالثقة.
- احترموا حق الأشخاص في اتخاذ قراراتهم الخاصة.
- تبهوا إلى مشاعر التحيز لديكم، وأحكامكم المسبقة، واعملوا على تحييدها.
- أوضحوا للأشخاص بأنهم حتى وإن رفضوا المساعدة في الوقت الحالي، فلا يزال بإمكانهم الحصول عليها لاحقاً.
- احترموا الخصوصية، وحافظوا على سرية قصة الشخص إن كان ذلك مناسباً.
- تصرفوا بشكل لائق، آخذين في الحسبان ثقافة الأشخاص وأعمارهم وجنسهم.

(لا تفعلوا)



- لا تستغلوا علاقاتكم كأحد مقدمي المساعدة في أي أغراض شخصية.
- لا تطلبوا من الأشخاص أي مال أو خدمات مقابل المساعدة، التي تقدمونها لهم.

- لا تعطوا وعودًا مزيفة أو معلومات غير حقيقية.
- لا تبالغوا في مهاراتهم.
- لا تفرضوا المساعدة على الآخرين، ولا تكونوا متطفلين أو لحوحين.
- لا تجبروا الأشخاص على إخباركم بقصتهم.
- لا تطلعوا الآخرين على قصص غيرهم.
- لا تحكموا على الأشخاص من خلال أفعالهم أو مشاعرهم.

ثانيًا: تكييف الأفعال بما يراعي ثقافة الشخص

وهذا يعني كيفية التصرف الأمثل وسط الأشخاص في المجتمعات المختلفة، التي نتواجد فيها لتقديم المساعدة النفسية الأولية، فقد نكون متواجدين في مجتمعات تختلف ثقافتها ومعتقداتها وآراؤها تمامًا عن ثقافة ومعتقدات وآراء مجتمعاتنا، التي نعيش فيها، ولكسب ثقة هؤلاء الأشخاص المحتاجين للمساعدة، ولإضافة انطباع جيد لديهم، بأننا نتفهمهم، ونراعي ثقافتهم ومعتقداتهم، ولكسر حواجز التواصل بيننا وبينهم، علينا الأخذ في الحسبان الأسئلة الآتية، فيما نستعد لتقديم الإسعافات النفسية الأولية، وسط هذه الثقافات المختلفة:

الملابس: هل أحتاج لأن أرتدي ملابس معينة، أو أن أرتدي ملابس غير بطريقة معينة، لأظهر الاحترام للناس؟

هل يحتاج الأشخاص المتأثرون إلى ملابس معينة للحفاظ على كرامتهم وعاداتهم؟

اللغة: ما هي الطريقة التقليدية لإلقاء التحية على الأشخاص في هذه الثقافة؟

ما هي اللغة التي يتحدثون بها؟

الجنس والعمر والسلطة: هل ينبغي مساعدة النساء المتأثرات فقط من قبل النساء، ممن يقدمن المساعدة؟ مع من قد أتعامل أولاً؟ (عبارة أخرى: هل أتوجه إلى رب الأسرة أم إلى رأس الجماعة؟)

الملامسة والسلوك: ما هي التقاليد المتبعة بخصوص ملامسة الأشخاص؟

هل من الممكن الإمساك بيد الشخص، أو ملامسة كتفيه؟

هل هناك ما ينبغي أخذه في الحسبان، فيما يتعلق بالسلوك لدى التواجد، مع كبار السن، أو الأطفال، أو النساء، أو غيرهم؟

المعتقدات والدين: من هي الجماعات الدينية المختلفة من بين الأشخاص المتأثرين؟

ما هي المعتقدات أو الممارسات المهمة بالنسبة إلى الأشخاص المتأثرين؟

كيف يمكن أن يفهموا أو يفسروا ما حدث؟

عند حدوث كارثة أو أزمة معينة تهرع الجهات الحكومية والخاصة، العسكرية منها والمدنية، كلاً حسب اختصاصه لتقديم المساعدة والمشاركة في تقليل حجم الخسائر الناتجة من هذا الحدث، وذلك حسب خطة الطوارئ المعدة مسبقاً والمتفق عليها، وسوف نشاهد العديد من الأشخاص والآليات والإمكانيات التابعة للجهات المختلفة المشاركة في تقديم المساعدة والخدمات للمتأثرين، ولا بد من قائد ميداني يقوم بإدارة الحدث، ويعمل على التنسيق والتواصل مع الجهات المختلفة، حسب الحاجة إليها وإلى إمكانياتها، ونوع الخدمات التي تقدمها، وغالباً ما يكون هذا القائد من جهة أمنية أو عسكرية، (وحسب مشاركتي في العديد من مثل هذه الأحداث الطارئة، فإن القائد الميداني يكون ضابطاً من منسوبي الدفاع المدني).

ومن أجل تقديم المساعدة بطريقة احترافية ومسؤولة يجب العلم بالإجراءات المختلفة، التي تقدمها الجهات المشاركة للاستجابة للحدث الطارئ، والحرص على الأمور الآتية بقدر المستطاع:

- اتباع توجيهات السلطات ذات الصلة، التي تعمل على إدارة الأزمة.
- معرفة ماهية الاستجابات لحالة الطوارئ التي يجري تنظيمها، والموارد المتوفرة لمساعدة الأشخاص إن وجدت.
- عدم إعاقة عمل المجموعات الطبية أو المجموعات التي تقوم بعملية البحث والإنقاذ.
- معرفة الدور الذي نقدمه وحدود مهمتنا.



إتاحة الفرصة للجهات الأخرى لتقديم خدماتها، وعدم إعاقة سير العمل



تواجد العديد من الجهات الرسمية لمباشرة الحدث

الاعتناء بالنفس

من الضروري أن تولوا صحتكم اهتماماً إضافياً، وأن تحرصوا على أن تكونوا قادرين جسدياً وعاطفياً على مساعدة الآخرين، وإن كنتم تعملون ضمن فريق، فاحرصوا كذلك على حسن أحوال زملائكم.

١

مفهوم الإعاقات
النفسية الأولية.

٢

أمور لا تنطبق عليها الإعاقات
النفسية الأولية.

٣

لماذا الإعاقات النفسية
الأولية.

٤

مَنْ، وَمِنْ، وَمَتَى،
وَأَيْنَ؟

٥

الحاجات المتكررة
للأشخاص بعد حدوث
الأزمة.

الفصل الثاني

مختارات من تغريداتي



«بناء تصورات ذهنية إيجابية تجاه أنفسنا، وتجاه الآخرين، وتجاه الأحداث من حولنا، تجنبنا بإذن الله الكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية والصحية»

«صنائع المعروف تقي مصارع السوء.... اصنع المعروف بأفضل ما لديك، واحتسب أجرَك على الله، ولا تنتظر رد الجميل، وأحسن كما أحسن الله إليك»

«بأخلاقك تستطيع الوصول إلى قلوب من حولك، وتخلد في ذاكرتهم جمال جميلك، ويرفعك الله درجاتٍ في جنانه، ولا تهتم بمركزٍ أو مالٍ أو جاه، فكله فانٍ وزائل»

بحسب مشروع (سفير) ٢٠١١ (Sphere) واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات IASC، ٢٠٠٧، فإن الإسعافات الأولية النفسية توصف بأنها استجابة إنسانية داعمة لأشخاص يتعرضون للمعاناة، وقد يكونون بحاجة إلى الدعم.

وتتطوي الإسعافات الأولية النفسية على الجوانب الآتية:

١. تقديم الرعاية والمساندة دون تطفل.

علينا أن نقدم أنفسنا وقدرتنا على المساعدة، ونجعل الآخرين هم من يقررون إمكانية مساعدتهم من عدمها، لأننا قد نشاهد بعض الأشخاص لا يفضلون التحدث مع الآخرين عن مشاعرهم، أو احتياجاتهم الحالية، سواء كان ذلك الرفض بسبب الصدمة، أو بسبب طبيعتهم، لذلك علينا مراعاة مشاعرهم، وحفظ حقوقهم، واحترام كرامتهم، ويمكن إخبارهم بلباقة بأننا موجودون بجوارهم عند احتياج أي مساعدة، وكثير من هؤلاء سوف يطلبون المساعدة عند رؤيتكم، وأنتم تقدمون المساعدة للآخرين.

٢. تقدير الاحتياجات والمخاوف.

تختلف احتياجات الناس من شخص إلى آخر، وعلينا مراعاة ذلك جيداً، فبعضهم يحتاجون إلى الغذاء، والبعض يحتاج إلى المأوى، وهناك أشخاص يحتاجون إلى الدعم النفسي المباشر، أو التدخل

الطبي الطارئ، ومنهم من يبحث عن أفراد عائلته ... وهكذا، ومن مهامنا كفريق أن نحدد احتياجات الأشخاص، ومدى توافرها.

٣. مساعدة الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية، مثل: (الغذاء، والماء، والمعلومات).

بعد أن نحدد احتياجات الناس، نحاول قدر المستطاع أن نعمل على تلبيةها، بحسب توافرها، وإمكانية الحصول عليها، وسؤال المسؤولين عن الحدث عن إمكانية توفر الاحتياجات المطلوبة عند عدم تواجدها، ومن هم الأشخاص المعنيون بتوفيرها، من أجل أن نقدم المساعدة بالأسلوب الأفضل والأنسب للمحتاجين.

٤. الاستماع إلى الناس، من دون ممارسة الضغط عليهم كي يتكلموا.

كما تعلمنا أن هناك أشخاصًا لا يفضلون الحديث عن مشاعرهم، وما مروا به من أحداث أو آلام، أو أنهم لا يفضلون الخوض في التفاصيل بإسهاب، وهؤلاء علينا أن نستمع إليهم متى ما أرادوا الحديث، وعدم الضغط عليهم بالأسئلة عما حدث، أما من يريد التحدث فعلينا أن نستمع إليه باهتمام، وعدم مقاطعته، والتواصل معه بفاعلية.



الاستماع الجيد للآخرين من أهم وسائل التواصل الفعال

٥. إراحة الناس ومساعدتهم على الشعور بالهدوء.

التواصل الفعال مع الآخرين مهم جداً في إرسال رسائل الاهتمام بهم، وتقدير مشاعرهم، وما مروا به من أحداث، وذلك عن طريق ملامح الوجه، ولغة الجسد، والحديث معهم نبذة دافئة، وتطمينهم عن أحوالهم، والرتب على أكتافهم، واحتضانهم، (خاصةً الأطفال مع مراعاة العادات والتقاليد في المجتمع).

٦. مساعدة الناس في الوصول إلى المعلومات والخدمات والدعم الاجتماعي.

هناك أشخاص يرغبون في معرفة بعض المعلومات، مثل بعدهم عن مصادر الأذى، أو مصير أفراد عائلتهم، أو أقربائهم، أو الأماكن التي سوف ينتقلون إليها ... وغير ذلك، وينبغي علينا أن نتحرى صدق المعلومات، التي نخبرهم بها، ونحدد لهم مصادر تلك المعلومات.

٧. حماية الناس من التعرض لمزيد من الأذى.

يجب علينا عند تقديم المساعدة لمن يحتاج إليها: أن نحرص على سلامتهم، وإبعادهم عن مصادر الأذى، مثل أماكن مرور السيارات، أو أماكن الحريق والدخان، أو مناطق القصف، وغير ذلك من الأماكن غير الآمنة.

أمور لا تنطبق عليها الإسعافات النفسية الأولية

- هي ليست أمراً لا يقوم به سوى المحترفين.
- هي ليست إرشاداً احترافياً.
- هي ليست تفريراً نفسياً.

لا تتضمن نقاشاً مفصلاً عن الحدث الذي تسبب بالضيق، وهي لا تتضمن أن نطلب من الشخص تحليل ما حدث، أو وضع الأحداث في ترتيب زمني متسلسل.

وعلى الرغم من أن الإسعافات الأولية النفسية تتطلب الإصغاء إلى قصص الناس، إلا أنها لا تتيح ممارسة الضغط عليهم، ليفصحوا عن مشاعرهم، أو ردود أفعالهم حيال الأحداث.

إن الإسعافات الأولية النفسية هي بديل عن التفرغ النفسي، الذي ثبتت عدم فعاليته.

في المقابل يشتمل الإسعاف النفسي الأولي على عوامل تبدو مفيدة للغاية في عملية تعافي الناس على المدى البعيد، (بحسب الدراسات المختلفة، وإجماع العديد من مقدمي المساعدة في الأزمات).

لماذا الإسعافات النفسية الأولية؟

- يتحسن حال الأشخاص على المدى الطويل إذا:
 - شعروا بالأمان، وبالارتباط مع الآخرين، وبالهدهوء والأمل، وذلك من خلال تهدئة الناس الذين يشعرون بالضيق، وتطمينهم، وتواجدنا بجانبهم، وتذكيرهم بإمكانيتهم وقدرتهم على التماسك، والتحكم بمشاعرهم، وتوفير الإمكانات لخدمتهم.
- تمكنوا من الوصول إلى خدمات الدعم الاجتماعي والبدني والعاطفي، عن طريق ربطهم بالخدمات المتوفرة، ومساعدتهم في الوصول للجهات التي تقدم خدماتها لمساعدتهم.
- استعادوا نوعاً من السيطرة بأن يستعيدوا القدرة على مساعدة أنفسهم، من خلال تحفيزهم على اختيار القرارات، التي تساعدكم في التماسك، مثل الاتصال على أقربائهم، وسؤالهم عن احتياجاتهم، وتقديم المعلومات التي يحتاجون إليها، وإعادة ثقتهم بأنفسهم.

من ومن ومتى وأين؟

- من المستفيد من تقديم الإسعافات النفسية الأولية؟
- من يحتاج إلى تقديم دعم متقدم؟
- متى يجب تقديم الإسعافات النفسية الأولية؟
- أين يجب تقديم الإسعافات النفسية الأولية؟

أولاً: من المستفيد من تقديم الإسعافات النفسية الأولية؟

أشخاص يشعرون بضيق شديد، جراء التعرض مؤخراً إلى حدث
مجهد وخطير. ويمكن

تقديمها إلى الراشدين والأطفال وكبار السن من الجنسين.

لا يحتاج كل شخص تعرض لحدث أزمة إلى الإسعافات الأولية
النفسية، أو يرغب بها،

لأن ردود الأفعال تختلف من شخص إلى آخر، وقدرة الأشخاص
في التحمل والصبر، وتفسيرهم للأحداث والوقائع، تختلف بحسب
اختلاف تصوراتهم الذهنية.

(لا تفرضوا المساعدة على الأشخاص، الذين لا يرغبون فيها، ولكن
اجعلوا الوصول إليكم متاحاً لمن قد يرغبون بالحصول على الدعم، ولو
في المستقبل القريب).

ثانياً: من يحتاج إلى تقديم دعم متقدم؟

الأشخاص المصابون بجروح خطيرة تهدد حياتهم.

الأشخاص الذين يعانون من ضيق شديد، يمنعهم من الاعتناء
بأنفسهم وبأطفالهم.

الأشخاص الذين قد يؤذون أنفسهم.

الأشخاص الذين قد يؤذون الآخرين، أو يهددون حياتهم بالخطر.

ثالثاً: متى يجب تقديم الإسعافات النفسية الأولية؟

عند الاتصال الأول مع الأشخاص الذين يشعرون بضيق شديد، عادة مباشرة بعد الحدث، أو بعد أيام أو أسابيع قليلة في بعض الأحيان، وذلك حسب أولويات احتياجاتهم من الخدمات.

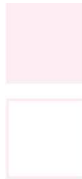
رابعاً: أين يجب تقديم الإسعافات الأولية النفسية؟

بإمكانكم تقديم الإسعافات الأولية النفسية في أي مكان آمن، بما يكفي للقيام بذلك، ويجري ذلك على الأغلب في إطار المجتمع المحلي، على سبيل المثال في موقع حادث ما، أو الأماكن التي يتم فيها تقديم الخدمات، لأناس يعانون من ضيق نفسي، مثل المراكز الصحية، والملاجئ أو المخيمات، والمدارس ومواقع توزيع الأغذية، وغيرها من أشكال المعونة، وفي الوضع الأمثل حاولوا تقديم الإسعافات الأولية النفسية في مكان يوفر لكم قدرًا من الخصوصية في التحدث مع الشخص.

فبالنسبة إلى الأشخاص الذين تعرضوا إلى أنواع معينة من الأحداث الأليمة: كالعنف الجنسي، يكون توفير الخصوصية ضرورياً، عندما يكون ذلك ملائماً لضمان السرية، واحترام كرامة الشخص.

الحاجات المتكررة للأشخاص بعد حدوث الأزمة

- الحاجات الأساسية: المأوى الآمن، والغذاء، والماء والصرف الصحي.
- الخدمات الصحية للإصابات، أو المساعدة للحالات الطبية المزمنة.
- معلومات مفهومة وصحيحة عن الحادثة والأحباء، والخدمات المتوفرة.
- القدرة على الاتصال بالأحباء.
- سهولة الوصول إلى أنواع دعم محددة، تتعلق بثقافة الشخص أو دينه.
- استشارة الشخص، وإشراكه في اتخاذ القرارات المهمة.
- الاستجابات لأحداث الأزمة، وذلك حسب تقدير أولوية الاحتياجات، ومدى إمكانية توفرها في الوقت الحالي.



١

مبادئ عمل الإسعافات
النفسية الأولية:
(استعدوا. انظروا.
اصغوا. اربطوا).

الفصل الثاني

٢

إستراتيجيات التكيف الإيجابية
مع المشكلات.

٣

إنهاء المساعدة بالطريقة
الملائمة.

مختارات من تغريداتي



«حاول تذكر إنجازاتك وأعمالك الطيبة، وأهدافك التي حققتها، خلال مسيرة حياتك، سيؤدي ذلك بإذن الله إلى شحن ذاتك، بمزيد من الثقة والحماس لمواصلة المشوار»

«امنح نفسك وقتاً جميلاً، تخلو معها، وتستأنس برفقتها، وتذكرها بتوفيق الله لك، ببلوغ أهدافك وإنجازاتك، حتى تجدد الثقة بقدراتك، وتمضي قدماً نحو الأفضل»

«﴿قُلْ لِّعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾» [الإسراء: ٥٣]. تطلع دائماً لما هو أحسن، وإلا فالزم الحسن، وكلما حلقت برقيق، رفعت قدرك بانتقائك، اختياراتك تحدد قيمتك»

مبادئ عمل الإسعافات النفسية الأولية

لكل عمل نقوم به أسس ومبادئ، يجب تحقيقها أولاً، حتى نستطيع الوصول إلى إنجاز تلك الأعمال، وتحقيق الهدف المطلوب والمصلحة المنشودة، وقبل تقديم الإسعافات النفسية الأولية، يجب التعرف على مبادئها الأساسية، لتقديمها بالشكل اللائق والمأمول، وتتضمن هذه المبادئ المفاهيم الآتية:

(استعدوا. انظروا. اصغوا. اربطوا)

وفيما يلي نستعرض بالتفصيل كل مبدأ من هذه المبادئ.

أولاً: استعدوا

عند سماعكم عن حدوث أزمة معينة، وإصداركم قراراً بالمشاركة في تقديم الإسعافات النفسية الأولية، يجب الاستعداد الجيد من ناحية المعلومات، التي يجب توفرها لديكم والأمور التي يجب تعلمها أولاً، وهي وتتلخص بشكل رئيس فيما يلي:

- تعلموا عن الحدث والأزمة.
- تعرفوا على الخدمات، وأنواع الدعم المتوفرة.
- تعلموا عن المخاوف المرتبطة بالسلامة والأمن.

(اجمع معلومات عن الوضع)

قبل الدخول إلى موقع الكارثة، اجمعوا المعلومات عن الآتي:

- أسئلة مهمة

الكارثة:

ماذا حدث؟

متى وأين وقعت؟

كم عدد الأشخاص الذين يمكن أن يكونوا قد تأثروا، ومن هم أولئك الأشخاص؟

- الخدمات وأشكال الدعم المتوفرة:

من الذي يقوم بتوفير الخدمات الأساسية، مثل الرعاية الطبية الطارئة، والغذاء، والماء، والمأوى، أو تتبع أثر أفراد العائلة؟

أين وكيف يمكن أن يحصل الأشخاص على تلك الخدمات؟

من هم مقدمو المساعدة الآخرون؟ هل يشارك أفراد المجتمع المحلي في الاستجابة؟

- مخاوف الأمن والسلامة:

- هل انتهت الكارثة، أم أنها ما زالت مستمرة؟ مثل الهزات الارتدادية
لزلزال أو صراع متواصل، أو المناطق المستهدفة للقذائف
الحربية؟

- ما هي الأخطار الماثلة في محيط الحادثة، كوجود متمردين أو ألغام أو بنية تحتية متضررة؟
 - هل هناك مناطق ينبغي تجنب دخولها، لأنها ليست آمنة، مثلاً: أخطار مادية واضحة، أو لأنه من غير المسموح التواجد فيها؟
- هذه الأسئلة التحضيرية المهمة قد تساعدكم على فهم الوضع، الذي أنتم بصدد الدخول إليه، لكي تقدموا الإسعافات الأولية النفسية بفعالية أكبر، ولكي تكونوا على دراية أفضل بسلامتكم.



الاستعداد بجمع المعلومات الأولية عن الحدث أو الأزمة

ثانيًا: انظروا

قبل المباشرة في تقديم الإسعافات النفسية الأولية، يجب الوقوف لبرهة، والنظر للأوضاع من حولكم، ومراجعة المعلومات التي تعرفتم عليها من قبل، وذلك لأن:

- أوضاع الأزمة تتغير بشكل سريع.
- ما تجدونه في موقع الأزمة قد يكون مختلفاً عما تعلمتموه قبل الدخول.

إذن عليكم أن:

- تخصصوا بعض الوقت للنظر من حولكم.
- إجراء مسح سريع قبل تقديم المساعدة.
- تمتعوا بالهدوء.
- احرصوا على سلامتكم.
- فكروا جيداً قبل التصرف.

الأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية خاصة:

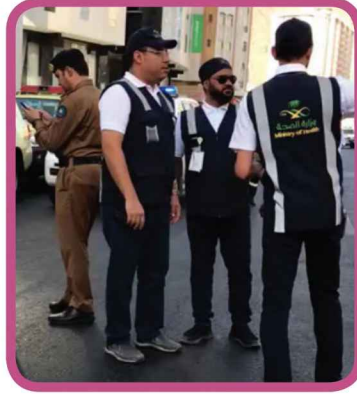
الأطفال والمراهقون

- خصوصاً الذين انفصلوا عن مقدمي الرعاية لهم، وقد يحدث ذلك عند أعمال الإنقاذ، أو في حالات إجلاء الناس عن أماكن الخطر، أو عند الوصول إلى المخيمات أو المستشفيات.

الأشخاص الذين يعانون من حالات صحية أو إعاقات مثل:

- الأشخاص الذين لا يستطيعون التحرك أو الذين يعانون من أمراض مزمنة، أو من ضعف بصري أو سمعي، (أصم أو أعمى)، أو من اضطرابات نفسية شديدة.
- المسنونون والضعفاء والنساء الحوامل أو المرضعات.

- الأشخاص الذين يواجهون خطر التمييز أو العنف.
- النساء والأشخاص الذين ينتمون إلى مجموعات أجنبية أو دينية محددة، أو الأشخاص المصابون بإعاقات نفسية



تخصيص بعض الوقت للنظر وإجراء مسح سريع ومراجعة المعلومات

ردود الأفعال عن الأزمة

أعراض جسدية: ارتعاش، صداع، إرهاق، فقدان الشهية، أوجاع وآلام، قلق وخوف،

نحيب وفاجعة وحزن، ذنب، وعار (بسبب نجاة الشخص أو عدم إنقاذ الآخرين)، ابتهاج بسبب النجاة، سرعة الاهتياج، والبقاء في حالة من التيقّظ، الغضب والانفعال، عدم القدرة على التحرك، الانسحاب، حالة من الضياع، كأن لا يعرف الشخص اسمه، أو من أين هو. أو ماذا حصل؟

عدم التجاوب مع الآخرين، وعدم التكلّم مطلقاً، الشعور بالارتباك والخدر العاطفي، وعدم الإحساس بالواقع أو الإحساس بالذهول، عدم القدرة على الاعتناء بالنفس أو بالأطفال، (الامتناع عن تناول الطعام والشراب، وعدم القدرة على اتخاذ قرارات بسيطة).

مساعدة الأشخاص الذين يشعرون بضيق:

تتعافى غالبية الأشخاص بشكل جيد مع مرور الوقت، خصوصاً إذا تمت تلبية احتياجاتهم الأساسية.

أما الأشخاص الذين يصابون بضيق شديد أو طويل الأمد، قد يتطلبون دعماً إضافياً.

- احرصوا على عدم تركهم وحدهم.
- حاولوا أن توفرُوا الأمان لهم، حتى تنتهي ردود الأفعال، أو حتى تتمكنوا من توفير المساعدة من أشخاص آخرين.

ثالثاً: اصغوا

اتصلوا بالأشخاص الذين قد يحتاجون إلى المساعدة باتباع ما يلي:

- تقاربوا مع الشخص باحترام، بحيث تكون المسافة بينكم وبينه مناسبة، مع مراعاة التواصل مع الأطفال والمقعدين، ومحاولة الجلوس أمامهم، حتى يكون التواصل البصري متوازياً بينكم وبينهم.

- عرفوا عن أنفسكم بالاسم، واسم المنظمة التي تعملون لديها.
- اسألوه إذا كان يسمح لكم بتقديم المساعدة، وإيجاد مكان آمن وهادئ.
- ساعدوه على الشعور بالراحة، مثلاً: (توفير الماء، الغطاء).
- حاولوا المحافظة على سلامته.

اسألوا عن الاحتياجات والمخاوف باتباع ما يلي:

- على الرغم من أن بعض الاحتياجات قد تكون واضحة، إلا أنه ينبغي أن تسألوا عنها دائماً.
- اكتشفوا ما هي أولويات الشخص، وما هي أهم الأمور بالنسبة له؟

اصغوا، وساعدوا الناس على الشعور بالهدوء باتباع ما يلي:

- ابقوا قريبين من الشخص.
- لا تضغطوا عليه لكي يتكلم.
- اصغوا في حال كان يود التحدث.
- إذا كان يشعر بضيق شديد، ساعدوه على الشعور بالهدوء، واحرصوا على ألا يبقى وحيداً.

تقنيات لمساعدة الناس على التواصل مع أنفسهم ومحيطهم، ولكي يتماسكوا بعد الحادثة والأزمة.

- ساعدوا الناس على الشعور بالهدوء باتباع ما يلي:

- حافظوا على نبرة صوتكم ناعمة وهادئة.
- حافظوا على التواصل البصري.
- طمئنوا الناس بأنهم في أمان، وأنكم موجودون للمساعدة.
- إذا كان شخص ما يشعر بالانفصال عن الواقع، ساعده على التواصل مع:
- نفسه (أن يتحسس قدميه على الأرض، أو أن يضرب يديه في حجره).
- محيطه (أن يلاحظ الأشياء الموجودة حوله).
- نفسه (التركيز على التنفس، والتنفس ببطء وعمق).

اصغوا بعطف بجميع جوارحكم من خلال استخدام:

- أعينكم، أعطوا الشخص انتباهكم الكامل.
- آذانكم، استمعوا إلى مخاوفهم بحذر.
- قلوبكم، راعوا حالة الشخص، وأظهروا الاحترام له.

المهارات اللفظية وغير اللفظية:

تتضمن المهارات اللفظية:

- الاستماع بشكل فاعل.
- أسأل أسئلة توضيحية.
- جمل تلخيصية.
- أسئلة أو جمل محدودة.

تتضمن المهارات غير اللفظية:

- التواصل النظري (بالعينين).
- حركات الأيدي.
- تعابير الوجه.
- حركات الجسم. وضعية الجسم، مثل الجلوس بجانب الأشخاص، الذين يشعرون بالضيق والتوتر، خاصة كبار السن والأطفال.

التواصل الجيد أمور يجب قولها وفعلها

- قدموا المعلومات بطريقة ميسرة، ويسهل فهمها.
- قدّروا ما يشعر الشخص به، وتعاطفوا مع أي خسائر أو أحداث مهمة، يحدثكم عنها، مثل: فقدان المنزل، أو موت أحد الأبناء. «أشعر بالأسف الشديد...»، أو «أسأل الله له الرحمة والمغفرة...».
- احترموا خصوصية الشخص، وحافظوا على سرية قصته، خصوصاً عندما يفصح عن أحداث خاصة جداً، مثل حالات الاغتصاب والتعذيب.
- أقرّوا بنقاط قوة الشخص، وكيف تمكن من مساعدة نفسه، والنجاة من الحادث.
- حاولوا أن تجدوا مكاناً هادئاً للتحدث، وللحد من مصادر الإزعاج الخارجية.

- ابقوا قريبيين من الشخص، ولكن حافظوا على مسافة ملائمة، بحسب عمر الشخص ونوعه وثقافته.
- دعوا الشخص يعرف أنكم تسمعونهم من خلال الإيماء بالرأس، أو قول تعابير، مثل: «هممم، صحيح، نعم».
- تحلوا بالصبر والهدوء، وتجنبوا الارتباك والقلق غير المبرر، وتحكموا في انفعالاتكم.
- قدموا معلومات حقيقية إذا توافرت لديكم.
- كونوا صادقين عما تعرفونه وما لا تعرفونه، ولا تخجلوا من قول: «لا أعلم، ولكنني سأحاول أن أحصل على تلك المعلومات لك».

التواصل الجيد أمور لا يجب قولها وفعلها

- لا تتحدثوا عن أمور لا تعرفونها.
- لا تستخدموا مصطلحات متخصصة جداً.
- لا تخبروا الشخص بقصة شخص آخر.
- لا تحدثوه عن مشكلاتكم الخاصة.
- لا تعطوا وعوداً مزيفة، أو تطمينات كاذبة.
- لا تشعروا بأنه يجب عليكم حل مشكلات الشخص كافة.
- لا تنزعوا من الشخص قوته، وإحساسه بأنه قادر على الاعتناء بنفسه.
- لا تضغطوا على الشخص ليروي قصته.

- لا تقاطعوا الشخص، ولا تحثوه على الإسراع في سرد قصته.
- لا تعطوا آراءكم في وضع الشخص، فقط اصفوا.
- لا تلمسوا الشخص إذا لم تكونوا متأكدين من أنه فعل ملائم.
- لا تحكموا على ما فعل الشخص، أو لم يفعل، أو كيف يشعر.
- لا تقولوا: «لا يجب أن تشعر على هذا النحو». أو «يجب أن تعلم أنك محظوظ إذ نجوت».

اربطوا

تلبية الاحتياجات الأساسية:

- ما هي الحاجات التي يطلبونها؟
- ما هي الخدمات المتوافرة؟
- لا تتفاوضوا عن حاجات الأشخاص الضعفاء أو المهمشين.
- قوموا بمتابعة حالة الشخص إذا وعدتموه بذلك.

التعامل مع مشكلاتهم:

- ساعدوهم في ترتيب احتياجاتهم الأساسية بحسب الأولوية: (ما الذي يجب فعله أولاً؟).
- ساعدوهم على تحديد مصادر الدعم في حياتهم.
- قدموا لهم اقتراحات عملية عن تلبية احتياجاتهم، (مثلاً: التسجيل للحصول على المعونات الغذائية، أو الحصول على المأوى).

- ساعدوهم على تذكر كيف تعاملوا مع مشكلاتهم في السابق، وما الذي يساعدهم على الشعور بحالٍ أفضل؟
- زودوهم بالمعلومات المطلوبة:
- ابحثوا عن المعلومات الدقيقة قبل المساعدة.
- ابقوا على اطلاع على جميع المستجدات.
- احرصوا أن يعلم الأشخاص بمكان وكيفية الحصول على الخدمات، خصوصًا الأشخاص الضعفاء.
- قولوا ما تعرفونه فقط، ولا تتحدثوا عن المعلومات غير المؤكدة.
- أبقوا الرسائل مبسطة ودقيقة، وكرروها غالبًا.
- قدموا المعلومات نفسها للمجموعات المختلفة، وذلك للحد من انتشار الإشاعات،
- اشرحوا لهم: من هو مصدر المعلومات ومصادقيته؟
- أبلغوا الأشخاص بمتي ستطلعهم على المستجدات، وأين؟

الدعم الاجتماعي:

- الدعم الاجتماعي مهم جدًا في عملية التعافي.
- احرصوا على بقاء أفراد الأسر مع بعضهم، والأطفال مع مقدمي الرعاية لهم.
- ساعدوا الناس على الاتصال بالأصدقاء والأحباء.
- احرصوا على تسهيل الوصول إلى الدعم الديني.

- اجمعوا الناس المتأثرين، إذ قد يتمكنون من مساعدة بعضهم البعض.
- احرصوا أن يكون الناس على دراية بكيفية الوصول إلى الخدمات (خصوصًا الأشخاص الضعفاء).



ربط الأشخاص بالخدمات المتوفرة بمنطقة الحدث حسب احتياجاتهم

إستراتيجيات التكيف مع المشكلات

لكل شخص طرق طبيعية للتكيف، شجعوا الناس على استخدام إستراتيجيات التكيف الإيجابية الخاصة بهم، وتجنب تلك السلبية، فذلك سيساعدهم على الشعور بأنهم أصبحوا أقوى من السابق، وبأنهم استعادوا نوعاً من السيطرة على حياتهم.

سيكون عليكم تكيف الاقتراحات الآتية، آخذين في الحسبان ثقافة الشخص، وما هو ممكن في الوضع الحالي؟

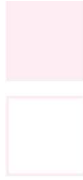
إستراتيجيات التكيف الإيجابية:

- احرصوا على مساعدة الأشخاص الذين يشعرون بالضيق فيما يلي:
- الحصول على قسط وافر من الراحة.
- تناول الطعام، وشرب الماء بانتظام، قدر الإمكان.
- التحدث مع أفراد الأسرة والأصدقاء، وقضاء بعض الوقت معهم.
- مناقشة المشكلات مع شخص يثقون بهم.
- الاسترخاء: ممارسة أنشطة، مثل المشي أو الأناشيد أو الصلاة أو اللعب مع الأطفال.
- ممارسة بعض التمارين البدنية.
- تفادي تناول الكحول والمخدرات والكافيين والنيكوتين.
- الاهتمام بالنظافة الشخصية.
- إيجاد طرق آمنة لمساعدة الآخرين.

إذا قابلتم شخصاً لديه ردود أفعال مبالغ فيها وعنيفة، ولا يستجيب للمساعدة، أو يقوم بإيذاء نفسه، أو إيذاء الآخرين، أو يحمل سلاحاً يهدد به، قوموا بمراقبته، وأبلغوا فوراً الجهات الأمنية والطبية، المتواجدة في منطقة الحدث، حتى يتمكنوا من السيطرة عليه.

كيفية إنهاء المساعدة:

- استخدموا قدرتكم على الحكم لتحديد احتياجاتكم، مثل الحصول على قسط من الراحة، أو تناول وجبة سريعة، واحتياجات الشخص الذي تساعدوه.
- اشرحوا له أنكم سترحلون، وإذا أمكن عرفوه على شخص آخر يمكنه تقديم المساعدة.
- إذا ربطوه بالخدمات احرصوا على توفير تفاصيل الاتصال، واطلاعه على ما يجب أن يتوقعه، ومهما كانت تجربتكم، ودعوه بطريقة حسنة، وتمنوا له أمنيات طيبة.



الفصل الرابع

١

سمات فريق
الإسعافات النفسية
الأولية ومهاراتهم.

٢

لماذا يحدث الضغط النفسي
للمسعفين؟

٣

المؤشرات التي تدل على
تعرض المسعفين للضغط
النفسي.

٤

آلية تفادي
الضغوط النفسية
للمسعفين.

٥

الطرق الصحيحة للدعم
الذاتي.

مختارات من تغريداتي



«ما أجمل أن نجعل من عقولنا قائداً محنكاً ومميزاً وبارعاً، يسير بأجسادنا نحو الأفضل، وموجهاً لسلوكنا للوصول بنا إلى تحقيق ذاتنا، وما نصبو اليه»

«كلما اجتهدنا في تطوير إمكانياتنا، وتحسين مهارتنا، وتهذيب أفكارنا، كلما زادت فرصنا لتحقيق أهدافنا، وإثبات وجودنا، وإضفاء إضاءتنا على لوحة حياتنا»

«إذا كان هدفنا السامي هو رضا الله عَزَّجَلَّ، فمن الطبيعي أن تمضي أهدافنا الأخرى بنفس الاتجاه، وتكون عاملاً مساعداً وقوياً في الوصول إلى الهدف السامي»

«اجتهد في بناء جسر قوي، يوصلك إلى هدفك السامي، ولتكن جميع أهدافك الأخرى هي اللبنات الأساسية لهذا الطريق والجسر العظيم، وبذلك تكون حياتك ذات مبدأ وقيم»

المعنى الأساس لفريق إسعافات الدعم النفسي هو المشاركة القريبة للأشخاص، الذين تعرضوا لضغوط نفسية متعددة، نتيجة الأوضاع القلقة، والمخيفة التي مرت عليهم، قبل تغيير سكنهم وبيئتهم، أو بعد أن تعرضوا لعنف بشكل مباشر لهم، أو لأحد أفراد الأسرة أو لجيرانهم أو رفاقهم. المشاركة في الآلام تسعى مهم لعمل المسعف النفسي، الذي يجد في نفسه المقدرة العالية على التعامل باحترافية في مواجهة الأحداث، لذا يعد تأهيل المسعفين النفسيين، ليقدروا على هذه الوقفة، يركز على بعض المعطيات المهمة، حول التعريف بالصدمة، والتعرف بالحاجات الأساسية والثانوية عند الإنسان، ولفت الانتباه إلى المواهب، والفروق الفردية بين الأشخاص، إضافة إلى تجنب سلوك الشفقة والتباكي، بل العمل على مقاسمة لحظات من عيش الواقع الجديد، بمعنويات متماسكة، وليس بوعود حاملة، تسيء إلى تكيفهم، وتقبلهم لمعطيات الحياة الجديدة بدءاً، ليتم التغلب عليها من ثم في المستقبل القريب بإذن الله.

فلما كان المسعفون يقومون بعمل إنساني في قمة المسؤولية الوطنية والإنسانية، ويمتلكون زمام أمر الطفل أو الشخص المتضرر، لذلك هم حريصون على متابعة المساندة النفسية للمتضررين بإخلاص وأمانة، ولأجل حسن قيامهم بهذا الدور، لا بد من توفر سمات معينة، تميزهم
مثل:

- التركيز على الدواعي العامة، التي دفعت هذا الشخص للعمل في هذا الفريق.
- مواجهة المشكلات بمرونة ولباقة، حيث إن الأشخاص موضوع الإسعاف النفسي، هم أشخاص فقدوا أشياء ثمينة في حياتهم، والمسعفون مستعدون لمساعدتهم من خلال العمل معهم، حتى في أصعب الظروف، (عند تقديم المساندة النفسية حاول أن تراعي الظروف الثقافية للمنطقة، واحتياجات الأشخاص المتضررين).
- الإيجابية وسرعة الحضور، في أي موقف يتطلب مساندة إنسانية.
- الحيوية والنشاط بعيداً، عن التسرع والانفعال.
- عدم المبادرة بتقديم الإسعاف النفسي بشكل مباشر، بمعنى أدق الابتعاد عن الشفقة والعطف قبل تحديد الأولويات.
- المقدرة على المراقبة الجيدة، لكل التفاصيل في الجو الاجتماعي، الذي يوضع به الشخص.
- عدم الثرثرة بما رأى، وذلك بهدف صون كرامة من نعمل معهم، وحفظاً لخصوصيتهم.
- المقدرة على التماسك في المواقف الشديدة، وعدم مقاطعة الأشخاص الذين نتواجد معهم، والعمل على التواصل الفعال.
- المقدرة على الاستماع أكثر، من الرغبة في التحدث والكلام.

- المقدرة على ضبط النفس عند انتقاد الزملاء الآخرين في فريق الإسعاف النفسي، وتقديم الملاحظات، أو صعوبات العمل للجهة المنسقة، لهذا البرنامج ليتم العمل على التخلص منها.
- الحضور الأنيق للمجموعة، التي يشملها تقديم الإسعاف النفسي، لكن ببساطة وعدم تكلف.



الحضور الأنيق لأعضاء الفريق ببساطة ومن دون تكلف

- عدم الاستعراض والتباهي بالامتلاكات، والمقتنيات وعدم الرد على المكالمات الهاتفية قدر الإمكان عند العمل، والتواجد مع الأشخاص الذين هم غايتنا في برنامج الإسعاف النفسي، وعدم الانشغال عنهم.
- المقدرة على إتاحة فرصة التحدث للمتضررين، وإتاحة الفرصة للتحدث عن آلامهم، وذلك من خلال مراعاة الظروف الثقافية للمنطقة، واحتياجات الشخص المتضرر حسب الأولوية.

- تلازم الحواس والفكرة معاً، لاختصار الطريق في آليات التفاعل مع من نهتم لدعمهم ومساندتهم، فالتواصل الجيد، مثل الهواء الجيد، منعش للحياة فينا، فليس للكلمات معنى سوى المعنى الذي نعطيها لها، كما أن لغة الجسد من تعبيرات الوجه، وإيقاع الصوت من خلال النبرة، قد تضفي معاني مخالفة لمجمل القول في التواصل الفعال مع من نريدهم: أن يستعيدوا طاقة الحياة، من الجيد أن تتسجم الكلمات، وتتناغم مع نبرة الصوت، وحركات الجسد، وتعبيرات الوجه. وتبعاً (لفرجينيا ساتر) خبيرة التنمية البشرية: الاتصال المثمر: عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين...

العناية بالحالة النفسية للقائمين على تقديم الإسعافات النفسية الأولية

ربما تتأثرون أنتم أو عائلتكم بشكل مباشر بالأزمة، فحتى إن لم تكونوا متضررين بشكل مباشر، فقد تتأثرون بما ترونه أو تسمعونه في أثناء تقديمكم للمساعدة، وبوصفكم مقدمين للمساعدة، فإنه من الضروري أن تلتفتوا بشكل أكبر لسلامتكم الشخصية، لذلك اعتنوا بأنفسكم، لكي تتمكنوا من رعاية الآخرين بشكل أفضل. وكما قيل: فإن فاقد الشيء لا يعطيه.

فالعاملون في المجال الإنساني ليسوا محصنين من أن يتأثروا بشدة بالحوادث المزعجة والخطرة، لمجرد أنهم يعملون من أجل قضية نبيلة، ويوجد عدد محدود من الدراسات البحثية، التي تذكر أن

قطاعاً كبيراً من العاملين في مجال الإغاثة والتنمية، يتعرضون في نهاية الأمر لآثار ذات صلة بالإجهاد الناجم عن صدمة قوية، مثل:

- أعراض حالة إجهاد ما بعد الصدمة والاكتئاب والقلق.
- سوء استعمال المواد المخدرة.
- يتعرض العاملون في المجال الإنساني، الذين يساعدون الأشخاص المتضررين لخطر فعلي، بأن يتعرضوا هم أنفسهم للأذى في أثناء تأديتهم المهمة.

لماذا يحدث الضغط النفسي للمسعفين؟

عادة ما يتعرض المسعفون إلى مشاهد مؤلمة، عند حصول الكوارث والأزمات: كالأجساد المحترقة، أو الإصابات الخطيرة، وعليهم تقديم الإسعاف الأولي لعدد من المصابين، وكذلك يتعرضون إلى انفعالات عاطفية، عندما يستمعون إلى قصص مؤلمة، عما سببته النكبات من فقدان أو موت، فالمسعف عادة ما:

- ينجز مهمات صعبة ومنهكة وخطيرة.
- يكون معرضاً إلى ضغط من الداخل من أجل الاستجابة لاحتياجات الناجين.
- يفضل تقديم الدعم والمساعدة للمتضررين على المتطلبات والاحتياجات الشخصية.

- يهمل العناية بنفسه من ناحية الأكل والشرب والنوم، والعناية الشخصية والبدنية والنظافة، جراء الانشغال بأمور المصابين.
- يشعر بالإحباط والعجز عندما يتغلب عليه الشعور بأنه لم يستطع تقديم الأفضل للمصابين.
- يشعر بالذنب لكونه يتوفر له ما لا يتوفر من حقوق للناجين من طعام ومشرب ومسكن وأشياء أخرى.
- يتعرض في أثناء عمله إلى أزمات معنوية، مثل: الإحباط، وفقدان التركيز. وأخلاقية، مثل: التعرض للتهجم، والشتيم من قبل بعض الأشخاص.
- يشعر بالإحباط جراء طبيعة إجراءات قرارات رؤسائه، التي تعيق ما يريد تقديمه من دعم وعناية بالمصابين.
- يكون بعيداً عن الأهل والمنزل جراء ما عليه من واجب، يحرمه من دعمهم النفسي والاجتماعي له.

المؤشرات التي تدل على تعرض المسعفين للضغط النفسي

- يتعين على المسعف الانتباه لمؤشرات بدء تعرضه أو تعرض زملائه لآثار الضغط النفسي، وفيما يلي بعضاً منها:
- النفور أو النظر بسلبية للعمل.
 - الشعور بعدم تقدير الجهة التي يعمل بها لمجهوداته.
 - هبوط المعنويات، وفقدان الدافع للاستمرار بالعمل.
 - الشعور بالاستغلال من قبل الجهة المعنية التي يعمل لها.

- تغلب الشعور بالعظمة، وبأهمية مكانته عليه.
- عدم العناية بنفسه، وإهماله لاحتياجاته الحيوية.
- فقدانه للثقة بالزملاء والمشرفين.
- ظهور بوادر تصرفات غير معتادة، أو غير مسؤولة، لا سابقة لها، مثل: نوبات من الحزن والبكاء، العزلة عن الزملاء، عدم المقدرة على التركيز.
- تغلب الشعور بالتعب والإنهاك.
- عدم القدرة على التركيز.
- ظهور أعراض مرضية عضوية.
- اضطرابات النوم.
- تباطؤ في الأداء، وعدم القدرة على الإنجاز، وهبوط الكفاءة.
- استخدام الكحول، أو المخدرات.

ومما يتعين على المسعفين معرفته عند التهيؤ للقيام بمهامهم أن يكونوا واقعيين وعمليين، بالنسبة لما يستطيعون فعله وينبغي أن يعلموا بأنهم كالآخرين، معرضين للإصابة بالاضطرابات النفسية.

آلية تفادى الضغوط النفسية للمسعفين

أن يحصل المسعفون على الإرشاد والدعم من المسؤولين، ومن المسعفين الآخرين يومياً ومباشرة بعد الحدث، وذلك بعقد اجتماعات قصيرة قبل وبعد العمل اليومي.



حصول المسعفين على الدعم والإرشاد والتأهيل

- على المسعفين وذوي العلاقة بالإسعاف اللقاء ببعضهم، بصورة منتظمة ومتكررة، وتبني الشعور بالانتماء كفريق واحد، وعدم الحرج في التحدث بعضهم مع بعض، والسؤال عن أحوالهم.



لقاء المسعفين النفسيين بعضهم مع بعض، والسؤال عن أحوالهم

- يتعين احترام الخصوصيات، وعدم إفشاء السر بين المسعفين، كي لا يترددوا عن الحديث عن شؤونهم، أو مشاعرهم مع من يثقون بهم من أعضاء الفريق.
- استحداث نظام يقدم الدعم المتبادل بين أعضاء الفريق، مثل تخصيص وقت معين للتحدث فيه عن أهم النقاط الإيجابية في العمل، أو فرص التحسين التي يمكن من خلالها تحسين جودة الأداء.
- القيام بأنشطة ترفيهية جماعية، مثل: ممارسة رياضة جماعية، أو تنفيذ مسابقات ثقافية.



القيام ببعض الأنشطة الترفيهية لأعضاء الفريق

الطرق الصحيحة للدعم الذاتي للمسعف نفسه:

المقصود بالدعم الذاتي هو: ما يستطيع المسعف فعله لنفسه، عندما يصاب بالصدمة النفسية، الناجمة مباشرةً من تعرضه للحوادث، أو جراء عجزه عن تحقيق التقدم الملموس والمؤمل، تجاه من يعاني من الصدمة النفسية.

سبل الدعم الذاتي:

- تقبل كون الانفعالات بعد الأحداث الكبيرة طبيعية، ولا يمكن تفادي حدوثها بصورة مطلقة، وهذه من التصورات الذهنية التي تبنى مسبقاً لدى الفرد.

وفيما يأتي جملة من السبل، التي تمكن المسعف النفسي من مواجهة ما يعاني:

- ضرورة التعبير عن المشاعر كلها، وحتى المخيفة والغريبة لقائد الفريق أو من تثقون به.

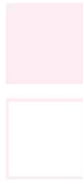
- الانتباه إلى درجة التوتر النفسي، ومحاولة ممارسة تمارين الاسترخاء.

- ممارسة تمارين إبطاء التنفس وإرخاء العضلات.

- الاستعانة المتبادلة بين الأقران.

- التحدث إلى من يثق به ويرتاح له.

- الإصغاء للمقربين إليه عما يقولونه، ويفكرون به مما له علاقة بالحدث، فقد يكونون هم من المتضررين أيضاً، ولكن إدراكهم واستيعابهم لما حدث، قد يساعد المسعف على التعايش مع ما يتعرض له من آثار الضغط النفسي.
- في حالة الشكوى من صعوبة التركيز، ينصح بممارسة بعض الأنشطة النمطية اليسيرة، مثل: التمارين التنفسية، أو القيام بالاستحمام، أو القراءة.
- تقوية الجوانب الروحية والإيمانية، مثل: الصلاة، وقراءة القرآن الكريم، والتضرع إلى الله تعالى بالدعاء، واحتساب الأجر.
- السعي لتبني برنامجاً اعتيادياً للعمل قدر الإمكان، وتجنب الانسحاب أو التخلي من المسؤوليات والواجبات.
- في حالة عدم القدرة على النوم والشعور بالقلق، فمن المفيد مناقشة ذلك مع شخص يرتاح له.
- التعبير عن المشاعر بأساليب غير نمطية: كالرسم، والفنون المختلفة، والتمارين الرياضية.



الخاتمة

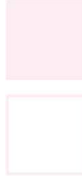
الحمد لله ذي الكرم والعطاء، والصلاة والسلام على أشرف الرسل والأنبياء، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه الأتقياء الأوفياء، وعلى التابعين ومن تبعهم بإحسانٍ إلى يوم الجزاء، يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الكتاب، لنتعلم سوياً حب العمل التطوعي ومبرراته في مجتمعاتنا، ونكتسب من خلاله مهارات الإسعافات النفسية الأولية، لنقدمها للمحتاجين لها، بالأسلوب الأمثل والأفضل، الذي يضمن الاستفادة منها بالدرجة القصوى، وتجنبهم بأمر الله من الإصابة بالاضطرابات النفسية في المستقبل.

كما إنني أناشد الجهات والمؤسسات الحكومية والخاصة: التطوعية والربحية، بأن تقوم بواجباتها في تدريب منسوبيها على مهارات الإسعافات النفسية الأولية، وتحبب في أنفسهم مكانة العمل التطوعي، ومساعدة الآخرين، والمشاركة في بناء مجتمعاتنا البناء الأمثل، الذي تزيّنه حلة من المحبة والتعاون والاحترام، وتقديم المساعدة لمحتاجيها، والوقوف ضد العنف والكره والإيذاء والتمييز، ولتكون مجتمعاتنا مجتمعات صالحة لما أَرَادَهُ اللهُ جل وعلا، ولما أوجدنا من

أجله على هذه الأرض من إعمارها وبنائها لعبادته وطاعته، بما يرضيه
عنا، ويكتب لنا به الأجر والمثوبة في الدارين.

وأسأل الله العليّ القدير أن أكون قد وفقت، وأن يجعل ما نقدمه
في ميزان حسناتنا جميعاً، وأن يعلمنا ما ينفعنا، وينفعنا بما يعلمنا،
ويجعلنا هادين مهتدين، وأن يكتب لنا الخير فيما نعلمه ونعمله، إنه ولي
ذلك، والقادر عليه.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين



الخاتمة

١. محمد بن إسماعيل البخاري. (٢٠٠٢م). صحيح البخاري.
٢. مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري. (٢٠٠٦م). صحيح مسلم.
٣. سليمان بن أحمد الطبراني. تحقيق الشيخ حمدي السلفي، المجلد ٩، الطبعة الأولى (١٩٩٤م). المعجم الكبير.
٤. حامد عبدالسلام زهران. (٢٠٠٥م). الصحة النفسية والعلاج النفسي.
٥. مرسلينا حسن شعبان. (٢٠١٣م). الدعم النفسي ضرورة مجتمعية.
٦. بشير صالح الرشيد. (٢٠١٤م). اكسب ذاتك.
٧. عبدالله بن محمد بن عبيد ابن أبي الدنيا. (قضاء الحوائج)، تحقيق ودراسة عمرو عبدالمنعم. (١٤١٤هـ) الطبعة الأولى.

المواقع الإلكترونية:

١. منظمة الصحة العالمية. دليل العاملين في الميدان. الإسعافات الأولية النفسية. www.who.int
٢. ويكيبيديا. أسعاف أولي للصحة النفسية. www.ar.m.wikipedia.org
٣. اللجنة الوطنية لتعزيز الصحة النفسية. www.ncm.org.sa

- الجمعية الخيرية للرعاية الصحية الأولية (درهم وقاية).
- جمعية دار الزهور لرعاية الأيتام.
- معهد إدارة وتنظيم الحشود بالأمن العام.

أهم الدورات:

- إعداد المدربين (إدارة الشؤون الأكاديمية والتدريب بصحة مكة المكرمة).
- تطوير المدربين (إدارة الشؤون الأكاديمية والتدريب بصحة مكة المكرمة).
- تدريب المدربين (المدرّب المحترف) المركز الكندي العالمي للتدريب والاستشارات.
- تدريب المدربين (مركز النبلاء للتدريب).
- أخصائي تدريب (إدارة الشؤون الأكاديمية والتدريب بصحة مكة المكرمة).

الاهتمامات:

- إكساب مهارات الإسعافات النفسية الأولية.
- تحسين السلوك داخل بيئة العمل.

الاسم: سراج عمر عوض قندوس.

تاريخ الميلاد: ١٥/٤/١٣٩٥هـ.

المؤهلات: دبلوم تمرير عام ١٤١٨هـ. / بكالوريوس علم نفس جامعة الملك عبدالعزيز ١٤٣٢هـ.

العمل:

- أخصائي نفسي بمستشفى النور التخصصي.
- مدرب معتمد من إدارة التدريب والابتعاث بصحة مكة المكرمة ومن المركز الكندي العالمي للتدريب والاستشارات.
- أخصائي تدريب.
- عضو جمعية طب الأسرة والمجتمع.
- عضو مشارك بمركز حي المسفلة التابع لجمعية مراكز الأحياء.
- عضو بالمجلس الاستشاري لمسار الصحة النفسية بجمعية (درهم وقاية): (الجمعية التطوعية للرعاية الصحية الأولية).
- التدريب في الهيئات الحكومية والمنظمات الخيرية بما في ذلك: - وزارة الصحة.

- شرطة العاصمة المقدسة.
- المركز الوطني للعمليات الأمنية الموحدة (٩١١).



إخواني وأخواتي القراء الأعزاء...

دعونا نلتفت لأنفسنا قليلاً، ونعطيها بعض الاهتمام والدلال:

نفس عميق، ثم حبسه خمس ثوانٍ وإطلاق الزفير بهدوء واستشعار

خروج القلق والتوتر مع هواء الزفير.

التبسم عند لقاء الناس.

ممارسة الرياضة.

التحدث مع من نحب.

ممارسة هواية محببة.

شراء هدية بسيطة لأنفسنا.

فالحياة ساعة وساعة.

خاصة في ظل ضغوط الحياة اليومية.

حق أنفسنا علينا واجب، فهي تفرح، وتحزن، وتغضب، وتهتدأ، وتخاف، وتطمئن.

حسن الظن بالله والرضا بالقضاء.

القناعة بما في أيدينا والطمأنينة بما يأتي.

الاهتمام بمعالي الأمور والبعد عن سفاسفها.

العلو بالنفس عن الشهوات الخبيثة، والالتزام بالقيم النفيسة.

الوقار والاحترام والمحبة لله وفي الله.

ولا ننسى...

أرواحنا أيضاً في حاجة إلى التفاتة، فهي تحتاج إلى غذاء وراحة وطاقة.

ذكر الله على كل حال.

قراءة آيات الله جل وعلا... تسمو بأرواحنا إلى العلا.

الركوع والسجود بين يدي خالقنا.

التفكير والتأمل واستشعار عظمة الله، فهو سبحانه وتعالى ذو العزة والجبروت مالك الملك

والملكوت رب كل شيء ومليكه لا إله غيره.

المؤلف

ISBN: 9786030274291



9 786030 274291

– الإسعافات الأولية



لهم المعرفة
Inspiring Knowledge

f Obeikan Reader

@ObeikanPub

للشؤون
العبدكان
Obeikan
Publishing