

## ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة وموظفو خدمات الطوارئ والصدمات

إن ما يُسمى بضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة المتوفرة لمن شهد، أو ارتبط مباشرة بأحداث صدمات. وتُعد تلك الجلسات النفسية الرسمية عادة لاستخلاص المعلومات بعد اثنتين وأربعين إلى اثنتين وسبعين ساعة من الحادثة، للحد من آثار المصاب النفسية السلبية. وتُجرى عادة لمجموعات بدلاً من أفراد مثل: موظفي البنوك، أو المؤسسات العمرانية، أو شبكات المطاعم السريعة، إلخ.

إن الطريقة التي يتعامل بها شخص ما مع ردود أفعال الصدمة، تشابه إلى حد بعيد الطريقة التي يتعامل بها فني التصوير في تظهير شريط الفيلم، إذ لا تتضح له الصورة كاملة إلا بعد مضي الوقت المطلوب لتظهير الفيلم، فقد يظل من أصيب بصدمة متبلد الحس

مشدوهاً لغاية اثنتين وسبعين ساعة بُعيد الحادثة، ولن يكون لديه الوقت الكافي، قبلها، لتظهير الرؤية النفسية للحادثة في مخيلته. أي، وببساطة، لا يمكن استخلاص المعلومات ممن ما يزال يعاني من الدهشة أو تبلد الحس، إضافة إلى أن هذه الفترة الزمنية تمكن المصاب من الحصول على معلومات فيما يخص بأحبائهم، أو أفراد الجماعة الآخرين، أو المارة.

قد يختلف عدد الجلسات تلك، من حالة إلى أخرى. إن إليزابيث دوغارت Elizabeth Doggart ممرضة نفسية، شاركت في تأليف كتاب تفهم الصدمات Understanding Trauma وهي استشارية ومعالجة نفسية متخصصة في العناية بالصدمات، وبخاصة في ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة. ومعظم الذين تعاملت معهم، هم ممن ارتبط مباشرة بحادثة عنيفة أو شهدها، كالتهديد بسكين أو مسدس أو حالات اختطاف، أو حالات اضطرابات عقلية، أو إطلاق نار أو جرائم قتل، أو حالات أخرى لموظفي الرعاية كالذين يواجهون مواقف، فيجدون جثثاً متحللة في المنازل أو الشقق، أو مواقف أخرى لها آثار مرئية وحسية وجسمية.

### استخلاص المعلومات الجماعي

تقول إليزابيث دوغارت، التي يتركز عملها على المؤسسات العمرانية والسلطات المحلية في بريطانيا: إن جلساتها لاستخلاص المعلومات عبارة عن جلسة واحدة تستغرق حوالي ثلاث ساعات،

## ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة

وعادة ما تكون جماعية فردية . تساعد إليزابيث خلال هذه الجلسات كل فرد على حدة في استرجاع وقائع الحادثة المسببة للصدمة والانطباعات التي كوَّنتها لكل منهم . ويقوم الشخص الذي يستخلص المعلومات بتوجيه مجموعته ، لسرد وقائع ما حدث لهم ابتداء بما كانوا يفعلونه قبل الحادثة نفسها والتفاصيل التي يذكرونها . وغالباً ما تفي جلسة واحدة بالعرض ، ولكن قد يكون ضرورياً إجراء جلسة متابعة خاصة بعد عدة أسابيع من الجلسة الأصلية ، للتحقق من تكييف كل شخص في حياته اليومية خلال تلك الفترة .

من المهم تأكيد أن استخلاص المعلومات ليس علاجاً بحد ذاته ، بل إن جلّ مهمته إعادة طمأنة الناس أن ردود أفعالهم التي يمرون بها ، نتيجة تجربة غير عادية ، هي ردود أفعال طبيعية ، وأنهم لم «يصابوا بالجنون» .

إن الاستشارة واستخلاص المعلومات أمران مختلفان . فقد تتبع جلسات استخلاص المعلومات جلسات أخرى من استشاريين مختصين ، تستمر أسابيع أو شهوراً حسب كل حالة . إن جلسة استخلاص معلومات واحدة كافية لمعظم الناس ، ولكن إذا كان الشخص قد تعرّض لعدد من الضغوط الأخرى ، كالتي أوردتها مقياس هولمز وراهي لحوادث الحياة (انظر الصفحة 16) ، فقد تؤثر تلك الضغوط سلباً على حالة هذا الشخص بشكل عام . كما قد تؤثر حادثة حرجة بأن تعيد تمثيل صدمة ، لا علاقة لها بالأمر ، مثل الاعتداء البدني أو الجنسي أو العاطفي أثناء الطفولة .

إن الفائدة التي تُجنى من استخلاص المعلومات بشكل جماعي، هي أن يتسنى لكل فرد سماع ما حدث للآخرين من وجهة نظرهم الخاصة. يقوم مستخلص المعلومات بطرح مجموعة أسئلة منظمة على كل فرد من المجموعة لتشجيعه على مشاركة الآخرين، والتحدّث إليهم عن تجاربه الخاصة، وهذا أمر مهم، خصوصاً لمن احتُجَزَ كرهينة منفرداً، أو من أُمر بالتمدد على الأرض خلال الحادثة، أو كل من لم يتمكن من مشاهدة ما يحدث، فيتسنى لكل فرد من المجموعة فهم ما حدث، وتقديره من خلال مشاركة الآخرين في معلوماتهم، لتتضح صورة الحادثة وتتكامل لكل المعنيين بها.

يقوم المعالج أيضاً، خلال جلسات استخلاص المعلومات، بتمييز بعض جوانب ردود الأفعال النفسيّة والجسميّة للصدّات، وقد برهن هذا الجانب من مراحل علاج الإجهاد فعاليته، إذ لاحظ الناس أنه لا موجب لشعورهم بالحرج لو ظهر عليهم أمام زملائهم أعراض، كالومضات أو الشعور بالدُّعر أو اضطراب سلوكي، حتى بعد مضي عدة شهور.

إن استخلاص المعلومات لدى كثير من المؤسّسات أمر جبّري ومثال ذلك سائقو القطارات أو الحافلات الذين تعرّضوا، وعلى غير قصد منهم، لمواقف انتحار قام بها آخرون. قد يُصاب السائقون بصدّات إثر هذه التجارب، ويقومون بتعذيب أنفسهم مرّدين عبارات مثل: «لو أنني استعملت المكابح مبكراً» و«أكان يجب علي أن ألحظ قدومهم نحوي؟».

## ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة

يقوم مستخلص المعلومات بمساعدة الفرد، ليتفكر بمدى تأثير حوادث سابقة في حياته على قدرته في التعامل مع التجربة الحالية، إضافة إلى إخضاعه للتحدّث عما حدث له قبيل الحادثة المعنية وفي أثنائها وبعدها.

إن الهدف الرئيسي لجلسات استخلاص المعلومات هو تمكين الأفراد من دمج هذه التجربة في حياتهم اليومية، وتوجيه منظورهم وتمكينهم من السيطرة على مُجريات الأمور. كما تتكوّن لكل فرد فكرة عن المدة المُتوقعة لكامل العملية، ويتم توجيههم إلى قائمة من مراكز خدمات ومساعدة قد يحتاجونها لاحقاً.

### مدى تأثير الـ CISD

كان هناك، لسنوات قريبة، بعض التحفّظات حول تأثير ضغط استخلاص المعلومات في الخدمات الحرجة، فقد دلّت بعض الأبحاث على عدم فعالية الـ CISD، أو أنّه قد يسبّب كرباً أكبر لبعض الناس، إلاّ أن تلك الأبحاث تركّزت على استخلاص المعلومات بشكل فردي وليس بشكل جماعي، كما صُمّم الـ CISD ابتداءً. ولعدم وجود أبحاث عن مدى فعاليته جماعياً، ولأن الأبحاث التي أجريت على الأفراد كانت على نطاق ضيق، يبقى الحكم على الـ CISD معلقاً.

إلاّ أن أثر الـ CISD يبدو إيجابياً للكثيرين، إذا أخذنا بعين الاعتبار القصص المرورية من قبل أولئك الذين خاضوا تجربة

## التكيف مع صدمات الحياة

استخلاص المعلومات، أو من ملفات الذين استخلصوا هذه المعلومات أنفسهم. من ناحية أخرى، فإنه من المهم أن يكون مستخلص هذه المعلومات مدرباً جيداً وموثوقاً في عمله.

غالباً ما يظن الناس أن العاملين في مجال الطوارئ، كالأطباء والمرضين ورجال الإطفاء والشرطة وعاملي البحث والإنقاذ، لديهم مناعة ضد الصدمات. ومع أن تدريب هؤلاء يهيئهم لأن يتحملوا الإجهاد أكثر من الشخص العادي، إلا أنهم معرضون أيضاً للإصابة بأعراض تتعلق بالصدمات. فمثلاً، غالباً ما نسمع من رجال الإطفاء أن «ما يدفعهم إلى الهاوية»، أو يخرجهم عن طورهم، تلك الحوادث المتعلقة بالأطفال مثلاً، وليس كونهم معرضين دوماً للخطر، رغم أنهم يخاطرون مراراً بأرواحهم، ولكنّه ليس العامل الذي ينهك قدرتهم على التعامل مع الصدمات.

### العاملون في خدمات الطوارئ والصدمات

إن الحوادث التي تُشعر العاملين، في مجالات الطوارئ، بعدم كفاءتهم للمهام بين أيديهم تجعلهم أكثر عرضة لآثار الصدمات. ومن الأمثلة على تلك الحوادث، عدم عمل معداتهم على الوجه المطلوب، أو إخفاق محاولاتهم لإنقاذ ضحية، أو موت أحد زملائهم، أو تأذيه بشكل حاد في أثناء عمله، كذلك انتحاره، أو حين يكون أحد عاملي الإنقاذ سبباً لموت أحد أو إيذائه في طريقه إلى الحادثة. كما أن الحوادث المتعلقة بالأطفال، أو تلك المصنفة كحوادث فظيعة، كذلك

## ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة

التعامل مع ضحايا من الأقرباء أو الأصدقاء أو الزملاء، قد تسبب الكرب أيضاً. ويمكن أن يتطور الشعور بالضعف، وقلّة الحيلة اللذان يتلوان كلاهما من تلك الحالات إلى الـ PTSD.

قد يكون التحوّل من الكفاءة والأهلية المهنية إلى الصدمة وانعدام الأهلية المهنية سريعاً، ومدمراً في الوقت ذاته. يستخدم الدكتور جيفري ميتشل Jeffrey Mitchell رئيس الجمعية العالمية لإجهاد الأحداث الحرجة International Critical Incident Stress Foundation والبروفيسور المساعد لخدمات الطوارئ الصحية في جامعة ميريلاند Maryland والخبير العالمي في التعامل مع إجهاد الأحداث الحرجة، يستخدم كلمة الكتاب المقدس فيقول: «في لحظة وفي طرفة عين سيتغير حالك».

ويقوم الدكتور ميتشل بوصف حالة تمّ استشارته بها، تصوّر طبيعة الـ PTSD التي لا يمكن التنبؤ بها.

### قصة مارك Mark

كان مارك رجل إنقاذ دائم الانشغال، تعامل خلال خمس عشرة سنة من الخدمة مع 10,000 إلى 15,000 حالة، تتفاوت ما بين حرائق وفيضانات وأعاصير إلى حوادث مرور وموت أطفال وحالات بشعة من الاعتداء على الأطفال، ولم يظهر في أدائه النموذجي أي علامة إجهاد غير طبيعية، بل كان يتعامل دائماً مع الأحداث بشكل يثير

الإعجاب بكل الموازين، وكان يُنظر إليه على أنه ممن «يتحمّل المصاعب». طُلِبَ إليه ذات يوم المساعدة، مع زميل له، في حادث مروري، ونزفت المصابة حتى الموت بين يديه، مما أدّى إلى بلل ثيابه وثياب زميله بدمها. وأبدى بعد الحادثة ردود فعل مختلفة تماماً، إذ رجع زميله إلى منزله، فاغتسل، وغير ملبسه، ثم وصف الحادثة لعائلته، ومارس حياته العادية رغم انزعاجه مما حصل.

أما مارك، وبعد اغتساله، فإنّه لم يصف الحادثة لعائلته قط، وبالرغم من كونه سعيداً في زواجه، إلاّ أنّه بدأ خلال خمس سنوات متتالية، يعاني من أعراض الـ PTSD الحادة، مثل الكوابيس المتكرّرة، كما أنّه لم يعد قادراً على معانقة زوجته أو طفليه الصغيرين لأنه كان، وكما أخبر استشاري الصّدّات بعد عدّة سنوات، يتوهم أنّه إذا قام بمعانقتهم أو حتى بلمسهم، فإنّهم سينزفون حتى الموت. لم يستطع مارك تجاوز هذا الوهم رغم معرفته أنّه غير منطقي.

كان من الممكن لمارك الاستفادة من استشاري الصّدّات لو عُرض عليه مباشرة بعد الحادثة، لكنّه لم يتلقّ المعالجة المطلوبة إلاّ بعد خمس سنوات، إذ لم يفكر قطّ بطلبها، ولم يعرضها رئيسه عليه. فلم يعد قادراً على الاستمرار في عمله مُسرعاً خلال ذلك الوقت، ويات عاطلاً عن العمل. كان عدم عرض الـ CISD عليه مؤسفاً، إذ كان ممكناً أن ينبهه هذا إلى ضرورة اللجوء إلى مختص في وقت مبكر.

## ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة

لا تُعدُّ هذه الحالة استثنائية، بأي حال، رغم كونها غير عادية . وأوضحت دراسات أجريت في الولايات المتحدة، حسبما يقول الدكتور ميتشيل، أن نسبة تعرّض عامة الناس للـ PTSD لا تتجاوز 2٪ إلا أن أبحاثه تشير إلى نسبة 4٪ أو أكثر فيما يختص بشريحة المجتمع ممن يعملون في خدمات الإنقاذ. وتزداد هذه النسبة كثيراً في بعض الحالات الخاصّة. فلو كان الفرد قد تعرّض لاغتصاب أو اعتداء جنسي حاد، لارتفعت النسبة إلى 50٪، بل قد تصل إلى 65٪ إذا كان المعتدي من محارم الضحية .

فلا عجب أن تربط أبحاث الدكتور ميتشيل ما بين عدد الحوادث الحرجة التي يتعرّض لها العاملون في مجال الطوارئ، وبين فرصهم إحصائياً من الاستسلام للـ PTSD في بعض مراحل حياتهم المهنية . بل وحتى هؤلاء المتدربون أو الذين يتحمّلون المصاعب الشديدة، فإن اضطراب ردود أفعالهم للحوادث الحرجة قد يتحوّل سريعاً إلى اضطراب إجهاد ما بعد الصدمة، علماً أنّه ليس بالضرورة أن تتطوّر حالة كل من يتعرّض لصدمة إلى الـ PTSD . فبحسن التدبير والإدارة تقل فرص تعرّض العاملين للـ PTSD، وبالتدخل لمعالجة الموقف تزيد نسبة الشفاء التام، وبعدهم يدوم الاضطراب .

### الآثار التي تعقب الكوارث

قام الدكتور ميتشيل بتقديم الاستشارة والتوجيه لعاملي خدمات الإنقاذ، كما قدّم دعمه ميدانياً لعاملي إنقاذ وضحايا الكثير من

## التكيف مع صدمات الحياة

الحوادث الكبيرة، مثل تفجير مبنى مدينة أوكلاهوما، وحادث طائرة Nova TWA Flight 800، وحادثة الطائرة السويسرية في نوفا سكوتيا Carolina Scotia، وأثار الإعصار هوغو Hugo في كارولاينا Andrew أندرو في فلوريدا Florida وكذلك زلازل سان فرانسيسكو San Fransisco ولوس أنجليس Los Angeles. يخبرنا الدكتور ميتشيل: أن فريق عمله، نادراً ما يقوم باستخلاص نفسي متكامل للمعلومات من مجموعة العاملين بالطوارئ، إلاً بعد مرور أيام وأسابيع على النكبة، وذلك خلافاً للإجراءات الطبيعية المتبعة في حالات الحوادث العادية (مثل تقديم الدعم النفسي في أقرب فرصة ممكنة بعد الحادثة). وبالتالي لا يسع العاملين في مجال الإنقاذ إلاً كبت ردود أفعالهم العاطفية، للتركيز على مهامهم كي يتمكنوا عملهم على أفضل وجه.

### التعامل مع إجهاد الحوادث الحرجة (CISM)

يشجع الدكتور ميتشيل إخضاع عملي الطوارئ لجلسات استخلاص المعلومات في نهاية يومهم الأول في مواقع الحادث، وذلك في الحالات التي قد تمتد عمليات الإنقاذ فيها عدة أيام، ويُدعى هذا الجزء من طريقة التعامل مع إجهاد الحوادث الحرجة بالتفريغ. ويقوم الدكتور ميتشيل خلال هذه الجلسة بتقديم نصيحته للمشاركين كي يتبعوا بعض الاحتياطات المفيدة تجنباً للإجهاد، مثل أن يُخَفَّفوا بدلاً من أن يكثروا من تناول الكافيين، وأن يتجنبوا المشروبات الكحولية، وأن يتبهنوا لأنظمة غذائهم وتمارينهم اليومية

## ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة

ويأخذوا أكبر قسط ممكن من الراحة. كما أنه من الضروري أيضاً إعلام أسرهم وذويهم عن أحوالهم، قدر المستطاع، ليطمئنوهم عن سلامتهم، مؤكداً استخدامهم الأدوات المناسبة في مهامهم. وربما من أكثر الأمور أهمية، ما يقوم به الدكتور ميتشيل من تحذير المعنيين وتنبههم، أن يتوقعوا ردود أفعال، تتسم بالإجهاد بعد الحادثة، مؤكداً لهم أنها طبيعية لأحداث غير اعتيادية.

### العناصر الجوهرية في الـ CISM

رغم أن العناصر الجوهرية في التعامل مع إجهاد الحوادث الحرجة، قد وُضعت أساساً للعاملين في مجال الطوارئ بالولايات المتحدة، إلا أن طبيعة الـ CISM المرنة تسمح بتعديلها كي تتماشى مع طبيعة أي مؤسسة أو تنظيم آخر.

إن العناصر الجوهرية للـ CISM هي:

- الاستعداد والتدريب تثقيفياً وذهنياً قبل الحادثة.
- تبعاً للدكتور ميتشيل، لا يوجد عنصر من عناصر الـ CISM يضاها في أهميته ما للتثقيف والتدريب من تأثير، إذ من الأفضل دائماً تثقيف الناس حول الإجهاد كجزء من برنامج التدريب الطبيعي، بدلاً من الانتظار حتى يتعرّضوا لحادثة مجهدة.
- التدخل والدعم في الحوادث/ الدعم في موقع الحادثة.
- تركز هذه التقنية على حاجة الأفراد الشخصية بشكل

## التكيف مع صدمات الحياة

خاص، بعيداً عن التدخل بالحالة العامة وقضايا العاملين. ويمكن تقديمها من قبل رجال الإسعاف، أو أحد الزملاء من المجموعة نفسها، ولكنها عادة ما تكون عن طريق مختصين في الصحة العقلية.

### ○ التفرغ

غالباً ما تتم هذه الخدمة عقب الكوارث والحوادث طويلة المدى أو الكبيرة، وهي من الخدمات النادرة في التدخل عند الأزمات. وعادة ما تتكوّن من محاضرة مدتها عشر دقائق، تتبعها استراحة مدة عشرين دقيقة.

### ○ إجهاد استخلاص المعلومات للحوادث الحرجة (CISD)

هذه لقاءات لمجموعات منظمة، يُناقش فيها أحداث الصدمات المُكرّبة، وضمّت من أجل تخفيف أثر الحادثة الصادمة وتسريع الشفاء. ولا يجدي استخدام هذا النوع من العلاج إلاّ بدمجه في برنامج متكامل للتعامل مع الإجهاد؛ بيد أنّها وسيلة نافعة ليتعرّف كل فرد من المجموعة على المساعدات الإضافية المتاحة كالتحويل إلى المعالجة النفسية.

### ○ خدمات الدعم الخاص للعائلات والأطفال

يصبح الإجهاد أسهل تحملاً إذا صاحب عمل موظفي الطوارئ دعم إضافي ممن حولهم. وتقدم الكثير من المنظمات الأمريكية خدمات الدعم، على شكل

## ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة

استخلاص المعلومات من الأزواج، وعن طريق استشارة الأزومات العائلية، إضافة إلى البرامج التثقيفية لأحداث حرجة خاصة.

### ○ خدمات المتابعة والتحويل إلى المختصين

يهيئ برنامج الـ CISD الشامل فرص المتابعة مع عدة منظمات، تقدم الدعم النفسي والطبي، إضافة إلى الخدمات الدينية، وخدمات الدعم العائلي، والاستشارات أو المشورة المالية والمهنية والقانونية.

## فوائد الـ CISM

يقول الدكتور ميتشيل: إن كثيراً من الشركات والمؤسسات والمنظمات تتبع، وفي عالم مثالي، جميع العناصر المذكورة سابقاً، إذا كان بنيتهم زيادة فعالية برنامج إدارة إجهاد الحوادث الحرجة مع تقليل أثر هذه الأحداث على الأفراد. ورغم اتفاق معظم الخبراء على زيادة الولايات المتحدة في تطوير الـ CISD ودمج عناصره، إلا أن نموذجهم هذا غير متبع في جميع البلدان. هنالك وجهة نظر خاطئة، هي أن تطبيق برنامج متكامل للـ CISD من خلال ميزانية محدودة، أمر باهظ التكاليف، وهناك وجهة نظر أخرى، تتعلق بصعوبة الحصول على المعلومات والتدريب وباقي المصادر الضرورية. هذا وإن قلّة الوعي تجاه الـ CISD والخوف من مطالب الإعاقة المتزايدة، أو مخالفة الرأي في سبل تحقيق الاستراتيجيات من بين الموضوعات الجدلية أيضاً.

## التكيف مع صدمات الحياة

يستطيع الدكتور ميتشيل، وغيره من الباحثين، تقديم إحصائيات، تشير إلى المصالح الاقتصادية طويلة المدى المتوخاة من تطبيق نظام شامل للـ CISD، كالتقليل من الإجازات المرَضية، والعودة السريعة إلى معترك الحياة والإنتاجية، والتقليل من طلبات التعويض الطبي والمصاريف القانونية. يُعدُّ القطاع العام خارج الولايات المتحدة بطيئاً في هذا المضمار، بينما تتسارع فيه خطى بعض هيئات القطاع الخاص، كشركات السكك الحديدية والخطوط الجوية وصناعة الزيوت، ربما من باب تخفيف الخسائر القضائية في المقام الأول قبل الاعتبارات المهنية الأخرى.

رغم احتلال التكاليف مكانة مهمة في تصميم برنامج فعال للـ CISD فإن كل عناصر البرنامج المتبقية ليست شديدة التكلفة. فمن إحدى الطُرق التي تُعجب الدكتور ميتشيل مثلاً، استخدام الدعم الجماعي بين الزملاء لإتمام الخدمات المقدمة من مختصي الصحة العقلية، حيث يتم إنجاز الكثير بأقل التكاليف.

هذا ويتكون فريق التعامل النموذجي، مع إجهاد الحوادث الحرجة من مجموعة رجال إطفاء، وممرضات وأطباء ورجال إسعاف وشرطة ومنقذين، إضافة إلى سجانين ورجال دين ومختصين وأطباء نفسيين ومشرفين اجتماعيين. ومع التدريب المتخصص لفترة لا تتجاوز ستة أيام، تصبح مجموعة تقنية دعم الحوادث الحرجة أكثر فعالية. إن التفاعل بين المجموعات يزيل وهم التفرد، ويؤكد مفهوم

## ضغط استخلاص المعلومات في الحوادث الحرجة

أن ما يعانیه الأفراد من ردود أفعال للحوادث غير الطبيعية هو أمر طبيعي. كما لا يمكن الخلط بين تقنية التعامل مع الإصابة وبين العلاج نفسه، وفي واقع الحال، فإنّ هؤلاء «المعطائين» مدربون جيداً، كيلا يتجاوزوا حدود تدريبهم بملاحظة اللحظة المناسبة لإحالة الحالات لمختصي الصحة المؤهلين عند الضرورة.