

ممارسات المؤسسة للاعتناء بالذات

ماهي الصدمة الغير مباشرة؟

تشير الصدمة الغير مباشرة الى ردود افعال السلبية التي تحدث عند السماع حول التجارب الصادمة للأشخاص الآخرين.¹ يكون كادر العنف القائم على النوع الاجتماعي معرضين لخطر الإصابة بالصدمة الغير مباشرة عند مقابلتهم لناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي وسماع قصص معاناتهم.

يمكن للتعرض الى عواطف وذكريات وصور شخص مصاب بالصدمة أن يخلق ردود أفعال في كادر عمل العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي يمثل اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD)، بما في ذلك من أفكار متطفلة أو صور حول الأشياء التي سمعوا بها، الإثارة المفرطة والتفاعل العاطفي. قد تكون هنالك ردود أفعال أخرى تؤثر على الوظائف في نطاق واسع من المناطق. يمكن أن تأتي ردود الأفعال هذه بطريقة تدريجية عن التعرض باستمرار الى صدمات الأشخاص الآخرين أو تأتي فجأة بعد سماع قصة أو تجربة محددة.

يمكن أن تؤدي الصدمة الغير مباشرة الى تجرد الشخص من عواطفه. قد يخلق بعض أعضاء كادر العمل مسافة عاطفية بينهم وبين عملهم لحماية أنفسهم من الإنغمار بالعواطف. وقد يبدأوا بعدم تصديق ما تقول لهم الناجيات حول الصدمة، أما عن طريق رفض كل شيء حدث بصورة مباشرة أو تخفيف وقعه وشدته.

يمكن للصدمة الغير مباشرة أيضاً أن تنتج من تعريف الناجيات. قد يقع على كادر العمل مسؤولية الأشخاص الذين يقومون بمقابلتهم. ويعرضون عليهم المساعدات المالية أو غيرها من ذلك التي تتعدى دورهم. قد يعتقدون أنهم في موقع فريد لتقديم المساعدة. وقد يشعرون بمشاعر الناجية: على سبيل المثال العجز أو الغضب أو الذنب. أما بالنسبة لكادر عمل لديه تاريخ شخصي مع الصدمة، فأن عملهم قد يحفز الذكريات. بمعرفة أن كل واحدة من أصل ثلاث نساء قد تعرضت الى نوع ما من العنف القائم على النوع الاجتماعي، فمن الممكن أن يكون بعض كادر العمل من الناجيات بأنفسهن.

كيف يمكن للمنظمة دعم الاعتناء بالذات؟

قد يؤثر العمل في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بعض المخاوف حول الصدمات الغير مباشرة وحول الأرهاق بين الباحثات الاجتماعيات للعنف القائم على النوع الاجتماعي. من المهم أن تفهم المنظمة الدور الذي تلعبه وأن تساند كادرها في هذه المناصب الذي تسبب توتر عالٍ بشكل كافٍ. وعلى الموظفين واجب رعاية كادرهم ودعمهم في جهودهم في الحفاظ على سلامتهم وصحتهم حتى يتمكنوا بدورهم من تقديم خدمات آمنة وداعمة للناجين. بالإضافة الى ذلك أن وجود منظمة يعتبرها كادر العمل داعمة هو عامل الحماية الوحيد لمساندة المرونة².

غيرها من عوامل الحماية:

- فهم الخبراء الذين عملوا مع أولئك الذين في "مهن المساعدة" الحاجة لتكوين ثقافة للمنظمة لتقبل الصدمات الغير مباشرة على أنها ناتج "طبيعي" للعمل مع ناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي وتعرض طرق لمعالجتها في عملهم وفي حياتهم اليومية³.

- ينبغي أن تبدأ معالجة هذه المسألة في وقت إجراء مقابلة العمل التي يتم فيها عنونة المرونة والخبرات التي يتمتع بها مقدمي الطلبات في العمل بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي⁴.
- على المشرفين أو الإداريين أيضاً توجيه وتدريب والإشراف على الفرق بخصوص التعرف على الصدمات الغير مباشرة والتعرف على المخاطر وتخفيفها⁵.
- قد تقلل بيانات المنظمة التي تدعم تفاعلات الفريق وأحفاالاتهم، بالإضافة الى مساحات تقديم المعلومات من مخاطر التعرض الى صدمات غير مباشرة⁶.

أن معالجة الصدمات الغير مباشرة قد يشكل تحدياً ويتطلب منهاج متعدد الجوانب، وانها ليست مسؤولية كادر العمل وحدهم . في حين قد تقلل خطط الاعتناء بالذات من مخاطر التعرض للصدمات الغير مباشرة، إلا أن هنالك الحاجة الى تغييرات من قبل المنظمة او المؤسسة في العديد من الحالات. هنا يمكن للمدراء إحداث فرق حقيقي.

لا تعتمد فقط الجهود والافعال لإدارة الضغوطات على كادر عمل العنف القائم على النوع الاجتماعي، وان للمشرفين ايضا دور اساسي في انشاء والحفاظ على بيئة عمل صحية. حيث ان من مسؤوليات المشرفين مساندة كادر عملهم في ادارة الضغوطات وفي انشاء والحفاظ على بيئة عمل صحية. ففي المرتبة الاولى يجب عليهم ان يدركوا ان لتصرفاتهم الشخصية تأثيراً كبير ايجابي او سلبي على كادر العمل الذي يشرفون عليه. إن الافتقار إلى الاعتراف بالإنجازات ، وأعباء العمل المفرطة ، والإدارة الجزئية ، والبيروقراطية المفرطة للعمل ، وإساءة استخدام السلطة ، والقرارات التعسفية ، لا سيما تلك التي تؤثر على ظروف العمل ، هي ليست سوى بعض من عوامل الإجهاد الكثيرة الناجمة عن السلوك الحقيقي او المدرك من قبل المدراء. كخطوة اساسية اولى يجب على المشرفين تطوير الوعي و الانتباه لتأثير سلوكهم المنعكس على كادر العمل واستعمال الذكاء العاطفي في ادارة الفرق والعلاقات. هذه يشير اساساً الى تطوير وتقوية الكفاءات والمهارات للمدراء الفعالين.

يجب ان توضع السياسات والاتفاقيات في محلها وان تكون متوفرة للقراءة لمساندة احتياجات كادر العمل. يجب ان يكون دور المشرف او المدير واضحاً فيما يتعلق بإدارة الصدمات الغير مباشرة ويجب ان يكون لدى الجميع فهماً واضحاً للمسألة بما في ذلك المعرفة والفهم بنظرية الصدمة⁷، والقابلية على التعرف على الصدمات الغير مباشرة في كادر العمل وفي انفسهم و توفر خدمات الاحالة في المكان المطلوب.

- في هذا المستوى من المشروع يكون لدى المشرفين والمدراء دوراً مهماً في الاستجابة ومنع الصدمات الغير مباشرة بين فرقهم. تتضمن خطط تبني هذا المشروع التالي:
- التخفيف من تأثيرات العمل مع الصدمة بين جميع اعضاء الفريق. ادراك ومعرفة المخاطر الشخصية المحتملة للإصابة بالصدمات الغير مباشرة. المراقبة السريية لصحة الفريق وعدم الافتراض كون الفريق "متماسك" و"قوي" و ان بعض من الكادر يمكنهم تحمل المزيد.
- تعلم كيفية ادراك المؤشرات التحذيرية المبكرة للصدمة الغير مباشرة ووضع آليات احالة.
- انشاء جو عمل مساند- التحقق بانتظام على الصحة النفسية لكادر العمل، انشاء بيئة يشعر فيها الكادر بالراحة لمشاركة المعلومات والمخاوف معك.
- توفير اشراف فعال: صنع الفرص لمساندة كادر العمل والاقران، وضمان السلامة والراحة خصوصاً خلال اوقات جمع وتحليل البيانات المكثفة. توفير الفرص لجلسات جمع المعلومات لكلا من الفرد والمجموعة. جمع معلومات المؤسسة كممارسة منتظمة (كبند ثابت في جدول الاعمال في الاجتماعات العادية).
- تعيين رؤساء ضمن كادر العمل الذين يمكن ان يكونوا متوفرين للتحدث وجمع البيانات حتى وان لم يكونوا محترفين لكي يعلم الكادر ان هنالك شخصاً يمكنهم اللجوء اليه التقدير والاشادة بكادر العمل الذي يوفر هذا النوع من دعم الاقران.
- تشجيع الكادر على التحدث الى اقرانهم حول الجوانب الصعبة من الوظيفة، ذلك يشمل الجوانب المتعلقة بالعمل مع الناجيات اللواتي يعانن من صدمة وتأثيرها على كادر العمل.
- تهيأت كادر العمل- البقاء مرناً مع استجابة مختلف الافراد الى ازمات العمل او الازمات الشخصية (مثل، السماح بجدول زمنية مرنة اذا امكن ذلك، اعطاء اوقات استراحة عن الحاجة، توفير اشراف اضافي، ...الخ).

- التفكير في خيارات الحد من تعرض نفس كادر عمل العنف القائم على النوع الاجتماعي للمواقف الصادمة (مثل، التناوب على بعض المهام بين كادر العمل، تعيين الواجبات المكتنية او ادارية لكادر العمل عند عودته من مهام المراقبة الصعبة والثقيلة).
- التأكد من ان يأخذ كادر العمل اجازة واستراحات الزامية وتشجيعهم للحصول على الراحة خصوصاً بعد اوقات عصبية.
- التأكد من كون المعلومات حول المصادر والآليات المتوفرة لدعم العناية بالنفس للكادر قابلة للوصول للجميع، وذلك يشمل المصادر التي لا تكون متوفرة فعلياً في الميدان، ويجب التأكد من كون هذه المعلومات معروفة وتشجيع الكادر على اللجوء الى المصادر المتوفرة.
- اجراء المرافعة عند الحاجة من اجل توفير دعم مهني للكادر حتى وان كانت على اسس مؤقتة.
- التصرف كقدوة يحتذى بها عن طريق: الاطلاع على تحدياتهم الخاصة فيما يتعلق بالصدمة والاعتناء بالنفس والتأقلم مع البيئة، و ممارسة تقنيات التحكم بالتوتر ومشاركة الافكار حول هذه التقنيات، والحفاظ على التوازن الصحي بين الحياة والعمل... الخ.
- اظهار التقدير لكادر العمل بوضوح بشكل اعتيادي. بإمكان هذا ان يكون ببساطة عن طريق الامتنان في التواصل او اظهار الثناء لشيء فعلوه او اجراء فعاليات محفزة لشيء اكثر دقة خلال الاجتماعات مثل جائزة "افضل كادر للشهر".
- توفير الفرص لممارسة الرياضة الخارجية، واذا لم يكن ذلك ممكناً فيجب توفير مساحات و معدات رياضية داخلية مثل حبال القفز و كرة المنضدة (التنس).
- تخصيص ايام "للاعتناء بالكادر" التي تسمح للكادر بقضاء الوقت معاً والقيام بشيء مسلي و يدعو للاسترخاء.
- تشجيع الكادر على تحديد "صديق للاعتناء بالذات"- شخص اخر من الكادر يتواصلون معه على اسس اعتيادية لمناقشة اوضاعهم وما نوع الدعم الذي يحتاجونه من بعض.
- عنوانة ادارة الضغوط مع الكادر بشكل منفرد وتشجيعهم على ممارسة تقنيات التحكم بالتوتر (مثل: يمكن ان يكون هذا جزءاً من مناقشات ادارة الاداء او تحدث في المناقشات الغير رسمية اليومية).

يجب ان يركز جمع المعلومات ضمن فريق من الزملاء على تأثير العمل على الباحثات الاجتماعيات شخصياً بما في ذلك ردود افعالهم اتجاه ممثلات العنف والمعاناة الذي شهدهوه. سواء تم جمع المعلومات بشكل رسمي كجزء من اجتماعات الفريق المنتظمة او بشكل غير رسمي بين الزملاء الموثوقين، الاسئلة الاتية مفيدة للنقاش:

- كيف اثر عليك هذا العمل؟
- كيف تبلي في التفريق بين العمل عن باقي حياتك؟
- كيف شعرت عندما عرفت ذلك؟ (في الاستجابة لحالات محددة)
- هل تظهر أي علامات صدمة غير مباشرة (او غيرها من اشكال التوتر)؟
- ما نوع الاعتناء بالذات الذي تمارسه؟ وهل هو مساعد؟
- هل يمكنك ان تتذكر لماذا رغبت بالقيام بهذا العمل منذ البداية؟ قم بذكر الاسباب. هل ما زالت موجودة؟

¹ مقتبس من دليل مكتب المفوضية العليا لحقوق الانسان حول مراقبة حقوق الانسان. الفصل 12: الصدمة والاعتناء بالذات

² دراسة منظمة مبادرة بحوث العنف الجنسي عن المرونة

³ بلوم 2003

⁴ يوركويزا، وايت واخرون. 1997

⁵ رتشاردسون 2001، بيرلمان و مكاي 2009

⁶ روزنبلوم، برات واخرون. 1995؛ ريغهر و كادل 1999؛ رتشاردسون 2001؛ هاتجر، بورتر واخرون. 2015

⁷ بيرلمان و ساكفنتي 1995؛ ايثرنكتون 2009