

إدارة الإجهاد النفسي للمتطوعين والمسعفين في الازمات والكوارث

(رؤية امنية)

اعداد المقدم

اعداد المقدم :د- خالد سعيد النقبي

عضو هيئة التدريس - كلية الشرطة \ ابوظبي

المنسق الاقليمي لخطوط نجدة الطفل للمجموعة الخليجية التابعة لمنظمة chi الدولية

دبلوم علوم شرطة - كلية الشرطة - ابوظبي ١٩٩٠

ليسانس في العلوم القانونية والشرطية - كلية الشرطة- ابوظبي ١٩٩٧

دبلوم علوم جنائية - اكااديمية الشرطة -القاهرة ١٩٩٩

دبلوم امن عام - اكااديمية للشرطة - القاهرة ٢٠٠٠

ماجستير علوم شرطة - كلية الدراسات العليا - اكااديمية الشرطة - القاهرة

٢٠٠٠

دكتوراة في علوم الشرطة - كلية الدراسات العليا - اكااديمية الشرطة -

القاهرة ٢٠٠٥

عضو البورد البورد البريطاني للمدربين المحترفين ٢٠٠٩

عضو الجمعية الامريكية للقيادة والجودة

المقدمة

أصبح العمل التطوعي ركيزة أساسية في بناء المجتمعات ونشر التماسك الاجتماعي بين الناس ، فالعمل التطوعي ممارسة إنسانية ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بكل معاني الخير والعمل الصالح عند كل المجموعات البشرية منذ الأزل ولكنه يختلف في حجمه وشكله واتجاهاته ودوافعه من مجتمع إلى آخر، ومن فترة زمنية إلى أخرى، فمن حيث الحجم يقل في فترات الاستقرار والهدوء، ويزيد في أوقات الكوارث والنكبات والحروب، ومن حيث الشكل فقد يكون جهداً يدوياً وعضلياً أو مهنيّاً أو تبرعاً بالمال أو غير ذلك، ومن حيث الاتجاه فقد يكون تلقائياً أو موجهاً من قبل الدولة في أنشطة اجتماعية أو تعليمية أو تنموية، ومن حيث دوافعه فقد تكون دوافع نفسية أو اجتماعية أو دينية ، ومهما كان الوقت والجهد المبذول في العمل التطوعي فإن التطوع يعكس حقيقة الإنسان وقدرة القيم على البقاء والصمود أمام طغيان المادة في عصرنا الحديث.¹

فالعمل التطوعي يعتبر اليوم من أهم روافد التنمية في المجتمعات ، وأصبح ضرورة ملحة يجب على الأفراد المشاركة فيه وقد قامت الخدمات

¹ خالد يوسف الشطي - ثقافة العمل التطوعي بين الشباب ومدى أهميته الفردية والاجتماعية - ورشة تدريبية - قطر ٢٠٠٩ - ص ٣

التطوعية بلعب دور كبير في نهضة الكثير من الحضارات و المجتمعات عبر العصور بصفتها عملاً خالياً من الربح و العائد ، وقد كان للقيم الاجتماعية المتجذرة والمتعمقة في المجتمع العربي والإسلامي الدور الأكبر في المساعدة على تعميق روح العمل التطوعي فيه بالإضافة إلى التراث الشعبي المنقول من خلال الأدب القصصي و الشعر والأمثال، والذي يشيد بهذه الروح فتظل متقدة في المجتمع ، برغم مالدينا من موروثة وقيم ومثل تثبت أصالة العمل التطوعي وارتباطه بثقافتنا التي تدعو إلى أن يكون العمل التطوعي أسلوب حياة شامل ، إلا أن مجتمعاتنا تكاد تكون من أفقر المجتمعات للعمل التطوعي المنظم والمؤسسي وأقلها عدداً وتنوعاً في جمعياتها ومؤسساتها المدنية مقارنة بعدد السكان وتنوعهم بالنسبة للعمل التطوعي في الغرب وحجمه وعدد المشاركين فيه.^٢

فهو من الأعمال الإنسانية والوطنية الساعية لتقديم خدمة لاي فرد من افراد المجتمع ايا كانت ديانته او لغته او جنسيته ، وهي فكرة قديمة قدم الانسان نفسه ولكن تاريخ التطوع الصحيح بدأ مع ظهور الدين الاسلامي وخاصة ما بالاسلام من دعوة الى فعل الخيرات ومساعدة المحتاج واغاثة الملهوف ومن ذلك قوله صلى الله عليه وسلم (خير الناس انفعهم للناس) و (الله في عون العبد مادام العبد في عون اخيه) واكثر ما تظهر صور التطوع في حالات الازمات والكوترث فقد كان المتطوعين اكبر الاثر في اغاثة ونجدة المتضررين من اعصار جونو وكذلك في حادث الضباب والعديد من

^٢المرجع السابق

الكوارث ولا يقتصر دورهم في الكوارث بل قد يكون ظاهراً في المناسبات التي تكون بالدولة كالأنشطة الرياضية والشبابية مثلاً
إلا أن دور المتطوع في إدارة الكوارث عادة ما يتفاجأ من هول الصدمة الأمر الذي قد يكون له أكبر الأثر في نفس المتطوع مما قد يؤثر على أدائه لدوره بدقة وقد يمتد هذا التأثير لفترات طويلة بعد الكارثة مما يؤدي إلى إصابته ببعض الأمراض التي يكون أحد مسبباتها الوقوع النفسي للمتطوع لذا ومن خلال هذه الورقة سأعرض بيان ماهية التطوع و ماهية الكارثة موضحاً من خلالها الجوانب النفسية والاجتماعية في شخص المتطوع مبيناً ماهية الاجهاد النفسي وكيف يتمكن المتطوع من إدارة الاجهاد النفسي

مشكلة الدراسة

تترك النكبات و الكوارث الطبيعية من فيضانات مدمرة و حرائق واسعة النطاق، و الزلازل، و انفجار الباركين، و العواصف الماحقة، نقول تترك هذه الأرزاء الطبيعية آثاراً اجتماعية و نفسية على الأفراد و الجماعات و الأسر التي تعرضت لويلاتها. فالتشرد، و فقدان المسكن، و تقطع أوصال الحياة العادية للأسرة المفاجئ، و فواجع الموت و اليتيم، و التعرض للعوز و صعوبات الحياة، و الأنواء الطبيعية القاسية، ومشاعر التهديد، كلها تعد موتراً راضة تختلف وراءها عقابيل نفسية مرضية

صنفت علميا تحت اسم : المتلازمات النفسية التي تعقب

التعرض للشدة Post-traumatic stress disorder.

وهذه المتلازمات تتجلى بأعراض إكلينيكية مرضية نفسية تؤثر تأثيرا بالغا على تكليف المرضوض نفسيا و وظائفه الاجتماعي و المهنية، و الأسروية، و صحته النفسية. نحن في العالم العربي لا نهتم اهتماما كبيرا بالرعاية النفسية للناس، ولا بالوسائل المطلوبة لاحتواء تأثير الكروب والصدمات عليهم رغم أهميته

تساؤلات الدراسة

١. هل توجد آلية واضحة للتعامل مع حالات الاجهاد النفسي للمتطوعين

والضحايا في الكارثة ؟

٢. ما هو دور المتطوع في مواجهة وادارة الاجهاد النفسي لزملائه

ولضحايا الكارثة ؟

٣. ما هي انواع الكوارث؟

٤. ما هي الصفات النفسية الواجب ان يتصف بها فريق مواجهة الازمة

او الكارثة ؟

أهداف الدراسة :

١. عرض ماهية الكارثة وماهية التطوع بانواعه

٢. عرض التطوع بدولة الامارات العربية المتحدة

٣. اللقاء الضوء على الصفات التي يجب ان يتصف بها المتعاملون مع

الكارثة

٤. كيفية مواجهة الاجهاد النفسي للمسعف والمتطوع والمصاب من

الكارثة

أهمية الدراسة :

١. عليك كمسئول امني عن "فريق ادارة الكارثة" التأكد من أن كل أعضاء فريقك الذي قابل النازحين والناجين في صحة نفسية جيدة؛ لذا قم بعمل جلسة أخرى للتفريغ النفسي لهم، ومن الأنسب أن تنظم جلسة تفريغ نفسي جماعي،

٢. ابعاداعضاء فريق ادارة الازمة من عاملين ومتطوعين من الوقوع بالاطعاء النفسية

٣. معرفة مواطن الخلل في الاداء والحرص على اثراء عملية التدريب في مواجهة الاكارثة

منهج الدراسة :

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستعينا ببعض المراجع والادبيات وكذلك خبراته في مجال العمل بالهيئة الوطنية لادارة الطوارئ والازمات المبحث الأول :

ماهية العمل التطوعي في ادارة الكارثة

١ - التطوع في اللغة العربية :

التطوع : هو التبرع بالشيء.^٣

معنى التطوع : تكلف الطاعة - أي يكلف الإنسان نفسه طاعة إضافية

غير واجبة عليه فيتبرع بأدائها.

^٣مرجع سابق

- أصل كلمة التطوع : من طوع^٤

الطوع : الانقياد والسلاسة واللين ، فالمتطوع ينقاد بسلاسة ولين لعمل ما فيه نفع.

فالتطوع لغة :-

الذي يكلف نفسه طاعة غير واجبة فيتبرع وينقاد لأدائها طواعية.

٢ - التطوع عند علماء الفقه :-

- التطوع هو التبرع بأداء طاعة غير واجبة تقرباً لله تعالى راجياً

الثواب ، ويسميه الفقهاء السنة والمستحب والنفل والمرغب فيه والقربة والإحسان والحسن ، فهي ألفاظ مترادفة.

٣ - التطوع عند علماء الاجتماع :-

- التضحية بالوقت أو الجهد أو المال دون انتظار عائد مادي

يوازي الجهد المبذول.

- الجهد الذي يبذله أي إنسان لمجتمعه للإسهام في تحمل

مسؤوليات المؤسسة الاجتماعية.

- المجهود القائم على مهارة أو خبرة معينة والذي يبذل عن رغبة

واختيار بغرض أداء واجب اجتماعي.

٤ - التطوع في موسوعة الخدمة الاجتماعية :

- الجهد الذي يفعله الإنسان لمجتمعه ، بدافع منه ودون انتظار

مقابل له ، قاصداً بذلك تحمل المسؤوليات في مجال العمل

الاجتماعي المنظم الذي يستهدف تحقيق الرفاهية للإنسان.

^٤ إبراهيم المذكور/المعجم الوجيز/ ٢٠٠١م-١٤٢٢هـ/مطابع الأهرام التجارية ص ٣٨٤

٥ - التطوع عند جمعية الأخصائيين بالولايات المتحدة الأمريكية ° :

- جهود يبذلها المتطوعون المتخصصون أو شبه المتخصصين الذين يملكون خبرة أو مهارة معينة ، ولها دور فعال في المشاركة لتحقيق خدمات المهنة التي تهدف إلى رفاهة الأفراد والمجتمعات بطريقة تكاملية محققة أكبر نفع ممكن لهم.

٢- تعريف العمل التطوعي :

- الجهد الذي يتبرع به الإنسان طواعية من نفسه ولم يكن واجباً عليه ، لتقديم عمل مشروع يحقق معنى الاستخلاف في الأرض وإعمار الكون ، تقرباً إلى الله عز وجل ، وطاعة له ، من غير انتظار أجر إلا من الله عز وجل.

ويسمى العمل التطوعي اليوم بعدة مسميات منها:

- العمل التطوعي - العمل الأهلي - العمل الخيري .
- جمعيات النفع العام - الجمعيات التطوعية - الجمعيات الخيرية - الجمعيات الأهلية.
- القطاع الثالث - القطاع المستقل - القطاع غير الربحي - القطاع الغير حكومي.
- المؤسسات أو المنظمات (التطوعية - الخيرية - الأهلية غير الحكومية) .
- مؤسسات المجتمع المدني ، وتسميات أخرى.....

° وونغ كاندي - دور المتطوعين في مواجهة الكوارث - هونج كونج للصليب الاحمر - ورشة عمل المتطوعين في مواجهة الكوارث - الهلال الاحمر - ابوظبي - ٢٠١٠ ص ٣

٣- أنواع التطوع :

١- العمل التطوعي الفردي وهو الذي يقوم به شخص ما بجهود فردية

وينقسم إلى :

١. ما يكون له نظير في العبادات كالصلاة والصيام والحج والزكاة والجهاد (القاصر نفعها على المتطوع).
 ٢. وهو ما يكون له نظير في غير العبادات كأنواع البر والمعروف والوصية والقرض والتبرعات (المتعدي نفعها للآخرين) ، ويعرف بأنه عمل أو سلوك اجتماعي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه وبرغبة منه وإرادة ولا يبغى منه أي مردود مادي، ويقوم على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية أو إنسانية أو دينية.
- #### ٢- العمل التطوعي المؤسسي: يسهم في جمع الجهود والطاقات الاجتماعية وينفذ من خلال مؤسسات وجمعيات أكثر تنظيماً وأوسع تأثيراً في المجتمع من العمل التطوعي الفردي^٦.

٤- الحكمة من مشروعية العمل التطوعي :

١- رضا الله ومحبته.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " وما يزال عبدي يتقرب إلي بالنوافل حتى أحبه " رواه البخاري.

٢- جبر الفرائض.

، قال: رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول :إن أول ما يحاسب به العبد بصلاته، فإن صلحت فقد أفلح و أنجح، و إن فسدت فقد خاب و

احمد ضياء الدين خليل - ادارة الازمة الامنية - القاهرة - مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع ٢٠٠٧ ص ٤٥⁶

خسر، قال همام: لا أدري هذا من كلام قتادة ، أو من الرواية؟ فإن انتقص من فريضته شيء، قال :انظروا هل لعبدي تطوع؟ فيكمل ما نقص من الفريضة، ثم يكون سائر عمله على نحو ذلك. أخرجه النسائي.

٣- الاستخلاف في الأرض :

- قال تعالى : " هو الذي أنشأكم من الأرض واستعمركم فيها " ^٧.

٤- التكافل والتراحم :

- قال تعالى : " وتعاونوا على البر والتقوى " ^٨.

- قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " مثل المؤمنين في توادهم وتعاطفهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى

٥- شروط قبول العمل التطوعي :

١- إخلاص النية لله تعالى :

- قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى " رواه البخاري ومسلم.

٢- موافقة العمل المتطوع به لأحكام الشريعة الإسلامية :

- قال الفضيل بن عياض رحمه الله : " أحسن العمل أخلصه وأصوبه ... فإذا كان صواباً ولم يكن خالصاً لم يقبل ، وإذا كان خالصاً ولم يكن صواباً لم يقبل ، وخلصه أن يكون لله وصوابه أن يكون على السنة ".

سورة هود الآية ٦١ ^٧

المائدة الآية ٢ ^٨

٦- أفضل العمل التطوعي^٩:

يتفاوت العمل التطوعي حسب الآتي :

- ١ - التفاوت في العطاء والجهد المبذول " سبق درهم ألف درهم " أخرجہ النسائي ، فالأجر على قدر المشقة.
- ٢ - التفاوت في المنفعة والمصلحة الناشئة " الساعي على الأرملة والمسكين كالمجاهد في سبيل الله أو القائم الليل الصائم النهار " أخرجہ البخاري ومسلم ، " ولئن أمشي مع أخي المسلم في حاجة أحب إلي من أن أعتكف في المسجد شهرا " أخرجہ الهيثمي وصححه الألباني.

فكلما كانت المنفعة والمصلحة أكثر كان الأجر أعظم

قال عبد الله بن المبارك للفضيل بن عياض : " يا عابد الحرمين لو أبصرتنا لعلمت أنك في العبادة تلعب ".
فالعبادة المتعدي نفعها إلى الغير أفضل وأكثر أجرا من العبادة القاصرة على النفس.

٣ - التفاوت في الأحوال والأوقات :

- يتفاوت الأجر حسب الأحوال والأوقات.

- أفضل الصدقة في حالة الحاجة لها وأوقات الكوارث.
- أفضل الصدقة على القريب المحتاج.
- أفضل الصدقة وقت الحاجة الماسة لها عند الإنسان فيؤثر الآخريين على نفسه.

خالد يوسف الشطي - ثقافة العمل التطوعي - مرجع سابق ص ٩

- الأجرة على التطوع :

- الأصل في العمل التطوعي أن لا يؤخذ عليه أجرا ، ومن أخذ أجراً على عمل تطوعي فهو أجبر وليس متطوع ، ويجوز أخذ الأجرة على العمل التطوعي مقابل الوقت والجهد ، إلا أن الأفضل عدم أخذ الأجرة على العمل التطوعي.

٨- أهمية العمل التطوعي^{١٠}

• للمجتمع

١. تقوية الترابط و التكافل بين أفراد المجتمع
٢. الإسهام في القضاء على مشكلات المجتمع كالفقر و البطالة.
٣. السعي إلى تخطي الحواجز السلبية والانعزالية في المجتمع.
٤. إزالة التخلف وتوفير أسباب التقدم والرفاهية لأفراد المجتمع بالوسيلة الأيسر وصولاً والأسلوب الأفضل أداء والأكثر نفعاً.
٥. تحقيق مبدأ الكفاية الاجتماعية وتوثيق العلاقات الإنسانية بين الأفراد والجماعات لإيجاد التفاعل الأفضل في الحياة والسعادة والأمن للإنسان.
٦. تحويل الطاقات الكامنة أو العاجزة إلى طاقات قادرة عاملة ومنتجة للفرد^{١١}.

١. زيادة انتماء الفرد للمجتمع و الوطن.

¹⁰ مرجع سابق

¹¹ مرجع سابق

٢. إثارة الحافز لدى الأفراد للمشاركة وتأهيل أنفسهم والعمل على تأهيل الآخرين.

٣. تنمية الإحساس بالمسؤولية لدى الأفراد.

٤. تشجيع المواطنين على الإيجابية.

٥. الثواب من الله عز و جل.

٩- مجالات العمل التطوعي:^{١٢}

• تتعدد مجالات العمل التطوعي بتعدد مجالات إعمار الكون وتنميته ، ومن أبرزها:

١- مجال العبادة : فالمسلم لا يقتصر في عبادته على الفرائض والواجبات، بل يزيد عليها من خلال التطوع بالنوافل والسنن والقربات، والأمر واسع ومتاح للتنافس والتسابق في شتى أنواع العبادات كالصلاة والصيام والصدقات والحج وغيرها.

٢- المجالات العلمية، كإنشاء المكتبات والمدارس والجامعات وسائر المؤسسات العلمية التي لا يكون هدفها الربح المالي، ثم القيام عليها ودعمها.

٣- المجالات المالية، التي تتطلب دفع المال وتقديمه بسخاء من أجل نفع الناس ومساعدتهم، وهذا المجال يدخل ويشارك في الكثير من المجالات.

٤- المجالات الحرفية، من خلال التطوع فيما يتقن من أنواع الحرف والمهارات والهوايات المفيدة النافعة.

محمد صالح بداه (بو عابدة) التطوع رساله سامية اهميته في حياتنا - محاضرة لمنتسبي الدفاع المدني بوزارة الداخلية بدولة الامارات - ١٢
غير منشور ٢٠٠٢ - ص ٤

٥- المجالات الإدارية، وهي تدخل في شتى الأنواع، والإدارة صارت فن وجودة وإتقان، فالإداري الناجح في عمله إن تطوع أفاد وقدم الكثير.

٦- المجالات الفكرية، من خلال الآراء الصائبة والنصائح القيمة، والخطط الرائدة ، والاقتراحات المفيدة.

٧- المجالات الصحية والبيئية ، من خلال تقديم أصحاب تلك المهن يد العون للمحتاجين والمرضى الفقراء وصيانة البيئة وتطوير سبل المحافظة عليها.

٨- المجالات الاتصالية ، من خلال التطوع بالجاه واستخدام العلاقات في الشفاعات وغيرها.

معنى الكارثة :

لغويًا: الكارثة من كَرث، والكارث جمعه كوارث ، وهو الأمر المسبب للغم الشديد . كما عرف قاموس أكسفورد الكارثة Disaster بأنها حدث يسبب دماراً واسعاً ومعاناة عميقة، وهو سوء حظ عظيم . وكلمة "كارثة" حرفياً تعني النجم السيء أو سوء الطالع) ^{١٣}.. أما إصطلاحاً؛ فقد تعددت تعريفاتها من قبل العديد من الكتاب والباحثين وكذا المؤسسات الدولية ومنظمات الإغاثة. وفيما يلي بعض من هذه التعريفات ^{١٤}

أ- الكارثة هي: "حدث مفاجيء غالباً ما يكون بفعل الطبيعة يهدد المصالح القومية للبلاد ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور ونشارك في مواجهته كافة أجهزة الدولة المختلفة ."

ب- الكارثة هي: "حادثة محددة زمنياً ومكانياً ينجم عنها تعرض مجتمعاً بأكمله أو جزءاً من مجتمع على أخطار شديدة مادية وخسائر في أفراداه تؤثر على البناء الاجتماعي بإرباك حياته وتوقف توفير المستلزمات الضرورية لاستمرارها ."

ت- وتقدم المنظمة الدولية للحماية المدنية تعريفاً دولياً للكارثة بأنها "حادثة

عثمان العربي- الازمات والكوارث - محاضرة في دورة الاعلام اثناء الكوارث والازمات- كليت التدريب- جامعة نايف العربية للعلوم
الامنية - الرياض ١٩٩٧- ص٢

فهد احمد الشعلان - ادارة الازمات الاسس المراحل الاليات - الشركة الوطنية للتوزيع - الرياض طبعة ثانية ١٤٢٣ - ص٢٧ ^{١٤}

كبيرة ينجم عنها خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات. وقد تكون طبيعية Natural Disasters مردوها فعل الطبيعة "سيول-زلازل-عواصف.. إلخ"، وقد تكون كارثة فنية Technical Disasters أي: مردوها فعل الإنسان سواء كان إرادياً "عمداً" أو لا إرادياً "باهمال" وتتطلب لمواجهتها معونة الوطن أو على المستوى الدولي إذا كانت قدرة مواجهتها تفوق القدرات الوطنية^{١٥}.

كلمة "الكارثة" التي تدخل تحت ما يسمى علم إدارة الكوارث والأزمات، تعنى : حادث مأساوي في حياة فرد أو جماعة، ينتج عنه خسائر بشرية ومدنية ومعنوية أو بيئية واسعة تفوق قدرة المجتمع المتضرر على التكيف والتعامل معها مستعيناً بموارده الذاتية...^{١٦}

كالتالي للمساعدة الأجنبية للكوارث فإنه يستخدم مؤشرات أخرى في تعريفه للكارثة وذلك أما مكتب الولايات المتحدة^{١٥}:

إذا أدى الزلزال أو البركان إلى قتل ٦ أشخاص على الأقل -

كان إجمالي الوفيات والجرحى ٢٥ حالة على الأقل إذا -

الحدث إلى ألف (١٠٠٠) سواء شردوا أو تأثروا بما حدث إذا وصل عدد المتضررين من هذا -

إلى مليون دولار أمريكي (\$١,٠٠٠,٠٠٠) على الأقل إذا بلغ إجمالي الخسائر -

من حريق أو هدم أو سيل بالملكة العربية السعودية؛ فقد عرف الكارثة في مادته الثامنة بأنها: "كل ما يحدث ج- أما نظام الدفاع المدني "يهدد بالخطر حياة الأفراد أو الممتلكات العامة أو الخاصة أو عاصفة أو زلزال أو أي حادث آخر من شأنه أن يلحق الضرر أو

نبدأ أولاً بالتعرف على المفهوم العام للتخطيط الاستراتيجي للأزمات والكوارث.^{١٦}

التخطيط الاستراتيجي للأزمات و الخطة الاستراتيجية للكوارث عبارة عن مجموعة من الترتيبات والتنظيمات

والاستعدادات المتفق عليها للتعامل مع الكوارث قبل وقوعها وفي أثناء حدوثها وبعدها . ويمكن تطبيق عملية التخطيط

الاستراتيجي للطوارئ على المؤسسات والمنظمات.

متطلبات التخطيط للكوارث

١. الإدراك والافتناع بوجود المخاطر، مع التأكيد على عنصر المفاجأة.

٢. إدراك المؤسسات والمجتمعات وصانعي القرار بأهمية إدارة الأزمات والكوارث، ووضع خطة الطوارئ.

٣. ضمان تطبيق الخطة بقوانين تُسن لذلك.

٤. تحديد جهة أو لجنة تكون هي المسؤولة عن وضع عملية التخطيط وتنفيذها.

عملية التخطيط لإدارة الكوارث

تتكون عملية التخطيط لإدارة الكوارث من مجموعة من الخطوات للتعامل مع مختلف الكوارث والأزمات، وهذه

الخطوات يمكن تصورها فيما يلي:

١. سن القوانين والسياسات التي يجب اتباعها.

-
٢. تعريف المهمة.
 ٣. تشكيل فريق العمل.
 ٤. شرح المسؤوليات والإمكانيات وتحليل الموارد.
 ٥. دراسات المخاطر وإمكانية وقوعها.
 ٦. الوقاية من المخاطر.
 ٧. التدريب والتعليم.
 ٨. إعداد خطة التعامل والاستجابة.
 ٩. التنفيذ والاستجابة.
 ١٠. التشافي أو استعادة النشاط أو إعادة الانتشار.
 ١١. الرصد والمراقبة.
 ١٢. التقييم والمراجعة.
- ما بعد الكارثة، وتفصيل المرحلة الأولى فيما يلي:
١. سن القوانين والسياسات

إنّ سنّ القوانين والسياسات عادة ما تكون من تخصص الجهة العليا في المنظمة، ويختص بالمسؤوليات المختلفة للمعنيين بإدارة الكوارث والسلطات المختلفة.

وتتميز السياسات والقوانين عادة بالآتي:

- ❖ إنها استراتيجية بطبيعتها.
- ❖ تعتمد على تحقيق أهداف طويلة الأمد.
- ❖ تحدد المسؤوليات المختلفة للوصول للغايات والأهداف.
- ❖ يمكن أن توصي بممارسات معينة أو محددة.
- ❖ يمكن أن تحدد معايير محددة لاتخاذ القرارات.

أهمية سن القوانين:

تكمن أهمية هذه السياسات والقوانين في:

- تحقيق الأهداف المشتركة.
- جعل الأعمال والتصرفات قانونية وتحمي متخذيها من المساءلة.
- تضمن تنفيذ الممارسات والمسؤوليات المختلفة.

ومن غير هذه القوانين والسياسات يكون هناك ضعف في التنفيذ والتنسيق، وتضارب في التوجهات، وضعف في النتائج، بل أحياناً نتائج سلبية.

وبينما يكون سن القوانين والسياسات من القمة للقاعدة يكون تنفيذ الاستراتيجيات من القاعدة للقمة، ولكن عند وضع القوانين يجب أخذ رأي ومشورة أصحاب الخبرة الذين سيقومون بتنفيذ هذه القوانين والسياسات. ومن شأن ذلك أن يضمن أن تكون السياسات والقوانين واقعية، ويمكن تنفيذها، وتكسب بذلك حماس من سيقومون على تنفيذها وتأييده.

عند وضع السياسات والقوانين يجب الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- ✓ الحقوق الشخصية للأفراد.
- ✓ ثقافات المجتمعات والعادات والتقاليد.
- ✓ طبيعة المخاطر.
- ✓ قوانين أخرى موجودة لها علاقة بالأمر.
- ✓ مبادئ إدارة الكوارث.

المجالات المطلوب وضع القوانين والسياسات لها في مجال إدارة الأزمات هي:

- أهداف إدارة الكوارث.
- علاقتها بالتنمية المطردة والدائمة.
- مسؤولية وصلاحية المنظمات والمؤسسات المختلفة.
- الهيكل التنظيم
- الموارد الاقتصادية والتكاليف المالية.
- العلاقة مع المنظمات غير الحكومية وكذلك المنظمات الدولية و العلاقة مع الدول و المجتمعات الأخرى.

٢. تعريف المهمة أو تعريف المشروع:

عند البدء بوضع خطة الطوارئ يجب تحديد المهمة، وتحديد الأهداف، ومجالات خطة الطوارئ.

٣. تشكيل فريق العمل:

إن تشكيل فريق العمل في غاية الأهمية للخطة الاستراتيجية، ويجب الأخذ بعين الاعتبار عند اختيار فريق العمل

ما يلي:

- اختيار الأعضاء ممن سيكون لهم دور في تنفيذ الخطة الاستراتيجية.
- اختيار من لهم دراية بإدارة الكوارث، واضطلاع بالمسؤوليات المختلفة للمنظمة.

- يجب أن يكونوا من ذوي المراكز وأصحاب القرار، ويمكنهم أن يقوموا بتطبيق الخطة.
- يجب أن يضم ممثلاً عن منظمة على الأقل لها علاقة بإدارة الكوارث.

٤. شرح المسؤوليات والإمكانيات وتحليل الموارد:

يجب التأكد من أن هناك شرحاً وافياً لكل منظمة في حالة حصول كارثة، وكذلك مسؤولية كل فرد في المنظمة في التعامل معها . ومن المهم جداً أن تتطابق المهمات والمسؤوليات لكل فرد في أي منظمة مع مسؤولياته ومهامه في عمله اليومي بقدر الإمكان . وعند التحدث عن المسؤوليات من المهم أن يتم تحديد وتحليل إمكانيات المنشأة المعنية، ويتم ذلك بالنظر في الأمور التالية:

❖ حصر الموارد المختلفة:

والمقصود بالموارد هنا كل ما كان ذا قيمة في عملية الكوارث، وهذا يشمل الطاقم البشري، والتدريب، والأجهزة، والإمكانيات والموارد الاقتصادية. ومن المهم جداً تحديد الموارد المتوافرة والموارد غير المتوافرة، حتى يتم تأمينها عبر المنشأة المعنية.

إن تقييم الموارد من الأمور المهمة خاصة عند اللجوء لطلب المساعدة الخارجية من خارج المنظمة.

❖ قدرات المنشأة :

ومعناها النظر في موارد المنشأة اللازمة لتقوم بالمهام والمسؤوليات الواقعة تحت إطارها، وكذلك قدرة المنشأة على العمل والتعامل مع الكوارث بشكل تلقائي وباستقلالية.

❖ تسخير الموارد :

ومعنى ذلك القدرة على تسخير الموارد بسرعة فائقة في حالات الكوارث، ووجود نظام لتفعيل هذه الموارد والاستمرارية في توفيرها.

٦/٥. تحليل المخاطر والمشاكل المحتملة والوقاية من المخاطر:

والهدف من ذلك هو التعرف على استراتيجية الوقاية من المخاطر والكوارث، وكذلك استراتيجية التعامل مع الكوارث، وكيفية الخروج منها بأسرع وقت ممكن، وبأفضل طريقة ممكنة. ويتطلب ذلك:

- تحديد المخاطر وعواملها وأنواعها.
- تحديد المشاكل المحتملة لكل حالة من حالات الطوارئ.
- تحديد الأسباب.
- تطوير استراتيجية الوقاية.
- تطوير استراتيجية التعامل والخروج من الكوارث.

٧. التعليم والتدريب

الاختلاف بين الأزمة والكارثة:

درج الكثير من الكتاب والباحثين والمهتمين بهذا المجال علمياً وعملياً على استخدام كلمة الأزمة والكارثة على أنهما كلمتان مترادفتان، على الرغم من محاولاتهم الإشارة إلى بعض الفروق بينهما. فبعض العلماء يرى أن الأزمة من الممكن التنبؤ بها ، بينما تظل الكارثة بعيدة عن دائرة التوقعات الدقيقة؛ إذ تحدث بشكل مفاجيء. ولكن هناك من المفكرين من يرى بأن هذا المعيار للتفريق غير كاف؛ إذ إن العديد من الكوارث - كالزلازل مثلاً - أصبح من الممكن التنبؤ بحدوثها وبشكل دقيق. ومن جانب آخر فليست كل الأزمات قابلة للتنبؤ .

ويعتقد بعض الباحثين أن الكوارث غالباً ما تكون بأسباب طبيعية، بينما الأزمات يخلقها الإنسان .. إلا أن هذا القول أيضاً لا يمكن قبوله على إطلاقه؛ إذ إن هناك من الكوارث التي حدثت بسبب الإنسان عمداً أو إهمالاً، فحادثة "تشيرنوبل" كارثة سببها الإنسان ليس غير. ويذكر الدكتور الطيب "في حديثه عن إشكالية هذه التعاريف "أن الدراسات المعاصرة المتصلة

ويتضمن هذا العنصر من شقين؛ الأول: التعليم، ويكون عن طريق تنظيم مجموعة من الدورات التدريبية التي تهدف إلى توعية العاملين بالمؤسسة بصفة عامة، والقائمين على الإدارة بصفة خاصة. والثاني: عن طريق إجراء عدد من الندوات وورش العمل، والتدريب على كارثة وهمية بهدف رفع كفاءة القائمين على الوحدة.

وهذا نموذج مقترح لدورة تعليمية في الكوارث والأزمات:

أهداف الدورة :

تهدف الدورة إلى تقديم مبادئ إدارة الكوارث من خلال التعرف على طبيعة الكوارث والعمليات المتعلقة بإدارتها، والتخفيف منها، والمسؤوليات والأدوار للمشاركين في إدارتها.

اد/ محمد عبدالقادر عبدالحميد -د/ محمد محمود أبوعلی أ/ محمد محفوظ الدليل الإرشادي لوحدة الكوارث والأزمات -

القاهرة - ٢٠٠٩ ص ٥ وما بعدها

بالكوارث الطبيعية تستخدم ثلاث مصطلحات كترادفات وإن اختلفت دلالاتها بدرجات، وهي : الأزمة ، ومصدر الخطر ، والفاجعة أو الكارثة. والنظرة المتأملّة في هذه المصطلحات الثلاثة توضح أنها قد استتبّطت بدرجات جوهر الإشكالية؛ وهو "توقع الخطر" ويضيف قوله بأن للكلمات معانيها الدقيقة وإن اتفقت في كلياتها على تفسير الظاهرة .

فإذا تأملنا مصطلح " الأزمة، فتعني كما يثبت بيير R.Bieber نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة، ويمكن أن تقود على نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها ورد أخطارها أما "مصدر الخطر" كما يعرفه كاسبير سون Casperson فهو يتمثل في التهديدات التي تواجه حياة الإنسان وممتلكاته ومقومات بنيته. أما "الفاجعة أو الكارثة كما يبينها جرين R. Greene فتعني التغير المفاجيء والأثر الذي يحدث بسبب تغيرات متصلة القوى ويكون من نتائجها انهيار التوازن . ويشير الدكتور الطيب بأن النظرة المتأنية في هذه التعريفات الثلاثة توضح أننا في جميع هذه الحالات نحاول الإحاطة بظاهرة واحدة تتصف بعدة خصائص .

والحقيقة أنه على الرغم من هذه الاختلافات بين العلماء في النظرة على الأزمة والكارثة من حيث الترادف والمثابفة والاختلاف إلا أننا لاحظنا مؤخراً بداية لتشكّل لهذه المصطلحات مما يجعل كلاّ منهما ذا دلالة معينة . ونرى في هذا السياق بأن الأزمة أعم وأشمل من الكارثة، فعندما نقول أزمة فهي تعني كافة الأزمات الصغيرة والكبيرة المحلية أو الإقليمية أو الدولية أو حتى الأسرية .. وأيضاً تعني بشكل عام الكوارث . أما الكارثة فإن مدلولها يكاد ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل والخسائر الكبيرة في الأرواح والممتلكات .

ومن جانب آخر، فإن للأزمات مؤيدين ومعارضين داخلياً وخارجياً .. منهم من يحاول إخماد هذه الأزمات ومنهم من يحاول سكب الزيت على النار. أما الكوارث وخاصة الطبيعية منها فغالبا لا يكون لها مؤيدون .. حتى الدول التي لا تقدم مساعدات للدولة المتضررة فإنها لا تهلل لمثل هذه الكوارث كما يحدث إبان الزلازل والفيضانات وغيرها . وثمة ملاحظة أخرى قد تكون تفريقاً بين الأزمات والكوارث، وهي أننا نحاول في الأزمات اتخاذ قرارات

لحل تلك الأزمة وربما ننجح وربما نخفق تبعاً لعدة متغيرات.. أما في الكارثة فإن جهدنا غالباً ما يكون بعد وقوع الكارثة وينحصر في التعامل مع آثارها .

وتبسيطاً لهذا المفهوم الأخيرة فإن الأزمة أشبه بالسيارة التي تحاول النزول في طريق شديد الانحدار ومحفوف بالأخطار من كل جانب، فتتوجه كل الجهود لاقتراح أفضل السبل للوصول السيارة إلى نقطة النهاية بسلامة وأمان. وقد يحالفها التوفيق ، أو يكون الإخفاق من نصيبها ونصيبنا . أما الكارثة: فهي كيفية التعامل مع سيارة أخرى انقلبت أو هوت بين الصخور ، فتتوجه جهودنا على هذه الكارثة وكيفية إسعاف المصابين وإنقاذ السيارة والتعامل مع الآثار .. إلخ. وحيث إن هناك قلة في عدد المؤلفات في موضوع الأزمات والكوارث نظراً لحدثة التوجه إلى هذا الحقل أكاديمياً ، وبالإطلاع على أكثر ما كتب في هذا الموضوع على ندرته .. نستطيع أن نوضح في الجدول التالي الفروق بين الأزمات والكوارث ، والتي أشار إلى بعضها الكتاب والباحثون بشكل مباشر أو غير مباشر .

ويمكن ان الأزمة تقضي على كارثة ، كما أن الكارثة قد تولد أزمة وأزمات متنوعة. فالإضراب مثلاً أو المظاهرات تعتبر في حكم الأزمات. فإن قام المتظاهرون بإضرار النيران مثلاً في المصانع أو تحطيم شبكات الكهرباء أو المياه، فإنهم بذلك قد سببوا كوارث متعددة. ومن ناحية أخرى، فإن الزلازل تعتبر كارثة طبيعية .. ولكن قد تتسبب هذه الكارثة نتيجة تحطيم المنازل وهدم الممتلكات بانتشار السرقات والاختطافات وظهور العصابات للاستفادة من هذه الأوضاع غير المستقرة .. إن حدث ذلك فنحن نواجه أزمات أمنية متعددة تزيد من مستوى التوتر في ثكنات القرار . والواقع.. وبعد استعراض هذه الفروق بين الأزمات والكوارث ، فإننا لا نخفي وكما أسلفنا بأن الخلط بين هذين المفهومين لازال موجوداً في العديد من الكتب والأبحاث في موضوع الكوارث والأزمات، ولكن لعل هذا التفريق الذي أشرنا إليه في هذا القسم يسهم إلى حد ما مع الإسهامات الأخرى في بلورة وتشكيل اصطلاحات محددة وواضحة للأزمة والكارثة بشكل يجعل استخدامها واضحاً لا لبس يكتنفهما ولا غموض . والأزمة قريبة المعنى من الكارثة، غير أننا يمكن أن نصفها بأنها نتيجة

حتمية للكارثة، ويمكن أن نقول عنها: عملية التحول إلى الوضع أو النظام القديم، أو ما قبل النظام القديم باعتبار حصول الكارثة، وعملية التحول هذه هي المكونة للأزمة ففي بدايتها يمكن أن نصفها بأنها أزمة صغرى، وفي نهايتها تكون الأزمة الكبرى، مما يدل على أن كل خطوة في هذه العملية يؤدي في النهاية إلى تفاقم الأزمة.

وأهم ما نلمحه في العلاقة بين الكوارث والأزمات هو عنصر عدم التوقع والمفاجأة.

ولما كانت للكوارث والأزمات هذا المدى من الخطورة لذا سعت كثير من المؤسسات والهيئات إلى إنشاء وحدة للكوارث والأزمات، ونشأ علم يختص بهما هو "علم إدارة الكوارث والأزمات".

وفي البداية نحب أن نتعرف بشيء من الإيجاز على هذا العلم، فنقول: يعد علم إدارة الأزمات والكوارث من العلوم الحيوية والمهمة في عصرنا الحالي، وبخاصة مع التطورات المتلاحقة والمتغيرات المفاجئة التي تحيط بنا، والتي تتطلب ضرورة الاستعداد والإعداد الجيد والتخطيط العلمي والتدريب المستمر لتحقيق أقصى استعداد وأسرع استجابة لمواجهة تلك الأزمات والكوارث.¹⁷

ويعد علم إدارة الأزمات Crisis Management من العلوم المهمة الآن في الدول المتقدمة، فهناك العديد من البرامج الدراسية التي تهتم بهذا المجال المهم، كما أن هناك العديد من مراكز التدريب العملي المتقدمة لتدريب الكوادر البشرية وإعدادها للتعامل الناجح والسريع مع الأزمات والكوارث، وأيضاً توافر الأجهزة والمعدات الحديثة للتعامل معها، هذا بالإضافة للندوات والمؤتمرات، وورش العمل، والمؤلفات المتزايدة حول إدارة الأزمات والكوارث.

ويعدّ التشخيص الصحيح للأزمات والكوارث، العامل الأساسي للتعامل الناجح معها، وبدون هذا التشخيص يصبح التعامل مع الأزمات ارتجالياً، وتعد المعلومات المتوافرة والصحيحة الأساس للتشخيص الصحيح للأزمات.

رائد خالد سامي محمد- تاتحيات المعرفية والمؤسسية لاستراتيجية إدارة الأزمات في المجال الأمني - رسالة دكتوراة - كلية الدراسات العليا - أكاديمية الشرطة - القاهرة ٢٠٠١ ص ٨٦

لقد أصبح هناك ضرورة للاهتمام بعلم إدارة الأزمات والكوارث، وتأسيس مراكز تدريبية متخصصة في هذا المجال، مع التدريب والتطوير المستمر لمهارات الكوادر العاملة فيه، وضرورة التعاون مع المراكز التدريبية والبرامج الجامعية المهمة بمجال الأزمات والكوارث في الدول المتقدمة، وهناك أهمية لاختيار أحدث الأجهزة والمعدات الضرورية للتعامل الناجح مع الأزمات والكوارث،¹⁸ ومع التقدم والتطور السريع في تقنيات أجهزة الكمبيوتر والواقع الافتراضي، أصبح هناك ضرورة للاستفادة الجادة من هذه التقنيات في تصميم وإعداد برامج تدريبية لمواجهة أزمات وكوارث افتراضية وتدريب المسؤولين والعاملين عليها للاستعداد لمواجهة الأزمات والكوارث الحقيقية بكفاءة تحت الظروف المختلفة، وهناك أهمية لكيفية التعامل الصحيح مع الإعلام خلال الأزمات والكوارث، إذ إن لكيفية إدارة الاتصال والإعلام أثراً مهماً على نجاح إدارة الأزمة أو الكارثة. أنواع الكوارث

يمكن تصنيف الكوارث بحسب سرعة وقوعها إلى كوارث سريعة الحدوث، وكوارث بطيئة الحدوث، كما أنها تصنف بحسب مصدرها، فالكوارث التي تسببها الفيضانات والأمواج العاتية والزلازل والبراكين وموجات الجفاف تعتبر كوارث طبيعية أما الكوارث التي تحدث نتيجة نزاعات مسلحة أو اضطرابات سياسية أو حوادث صناعية أو كيميائية فهذه تعتبر كوارث من صنع الإنسان.

ومن ثم فإن الكوارث إما أن تكون:

١. كارثة طبيعية (وهي الناتجة عن الظاهر الطبيعية من الزلازل والبراكين،...)
 ٢. كارثة بيئية (وهي الناتجة عن النشاط البشري)
 ٣. كارثة صناعية، وتسمى بشرية (وتكون ناتجة عن الإهمال في كثير من الأحيان، أو التخريب المراد به حصول الكارثة)
- الكارثة على خط الزمان:
١. ما قبل الكارثة.

رائد وليد مصطفى كامل – دور الشرطة في إدارة الأزمات – بحث ضمن دبلوم إدارة الأزمات والكوارث – كلية الدراسات العليا – 18
أكاديمية الشرطة – القاهرة ٢٠٠٨ ص ٣٢

٢. أثناء الكارثة.

٣. ما بعد الكارثة.

المبحث الثاني :

التعامل مع الكارثة

كيف يتم التعامل مع الكارثة؟

وتتضمن الخطة مجموعة من التعليمات والإرشادات الواجب تنفيذها لضمان نجاح عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ. أولاً : أهداف الخطة :

تهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بالمباني عددًا من الأمور:

- ❖ إخلاء المباني من شاغليها فور سماع جرس إنذار الحريق وذلك بتوجيههم إلى نقاط التجمع المحددة سلفاً بكل مبنى.
- ❖ تشكيل وتدريب فريق إدارة الأزمات والحالات الطارئة بكل مبنى وتحديد الواجبات والمهام المنوطة بكل منها، لتكون بمثابة إطار عام لتنفيذ خطط الإخلاء ومكافحة الحرائق وعمليات الإنقاذ، ودليلاً مرشداً في سبيل حماية الأفراد بالتنسيق والتعاون مع إدارات الدفاع المدني والحريق والجهات الأخرى .
- ❖ السيطرة على الخطر ومنع انتشار الحرائق، والعمل على تقليل الخسائر الناجمة عنها بالقدر الكافي من خلال استخدام الوسائل الفعالة لمكافحة الحرائق .

ثانياً : عناصر خطة الإخلاء :

يعتمد نجاح خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بشكل أساسي على فريق إدارة الأزمة، ومدى تدريبه على كيفية اكتشاف إشارات الإنذار بالأزمة، واتخاذ الإجراءات الوقائية، والمواجهة الفعلية، واحتواء الضرر، وتعتمد أيضاً على الوسائل والمعدات المتوافرة، ودليل التعليمات التي تنظم أسلوب تنفيذ الخطة، ويمكن تصنيفها إلى^{١٩} :

مرجع سابق ص ٦٦ 19

١ - واجبات فريق إدارة الأزمات.
يتم تشكيل فريق إدارة الأزمة من شاغلي المبنى وتكليف أعضائه بالواجبات التالية:

- إرشاد شاغلي المبنى إلى طريق مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع .
- نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة .
- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى.
- مكافحة الحرائق ومساعدة فرق الإطفاء والإنقاذ والصحة.

٢- واجبات العاملين والموظفين في حالات الطوارئ:^{٢٠}

- التحلي بالهدوء وعدم الارتباك .
- إيقاف العمل فوراً.
- قطع التيار الكهربائي عن المكان.
- عدم استخدام المصاعد الكهربائية.
- التوجه إلى نقاط التجمع من خلال (مسالك الهروب ومخارج الطوارئ).
- التنبيه على العاملين بعدم الركض أو تجاوز زملائهم حتى لا تقع إصابات بينهم
- لا تجازف ولا تخاطر بحياتك ولا ترجع إلى المبنى مهما كانت الأسباب، إلا بعد أن يؤذن لك بذلك من المسؤولين.

٣- كيفية التصرف في حالة الحريق:^{٢١}

- كسر زجاج إنذار الحريق لتشغيله.
- إبلاغ غرفة المطافئ فوراً على رقم (الطوارئ).
- مكافحة الحريق إذا أمكن باستخدام أقرب مطفأة مناسبة لنوع الحريق كما يأتي :

- اسحب مسمار الأمان بالمطفأة.
- وجه فوهة المطفأة إلى مكان الحريق.
- اضغط على المقبض لتشغيل المطفأة.

جمال حواش - سيناريوهان الازمات والكوارث بين النظرية والتطبيق - الطبعة الاولى - المؤسسة العربية للنشر والاعلام - القاهرة ٢٠١٩ ص ٨٧

المرجع السابق ص ٨٩ ٢١

- تأكد أن المكان الذي تقف فيه لا يشكل خطورة عليك وأنه باستطاعتك الهروب إذا انتشر الحريق.
- ٤ - واجبات فرق مكافحة الحرائق في المباني والمنشآت:
 - تحديد مكان الحرائق من خلال ملاحظة اللوحة التوضيحية لنظام إنذار الحريق.
 - القيام بمكافحة الحريق بوسائل الإطفاء المتوافرة بالمبنى (مطفآت الماء ذات اللون الأحمر - مطفآت ثاني أكسيد الكربون ذات اللون الأسود).
 - التأكد من غلق النوافذ والأبواب، وذلك لمنع انتشار الحريق بباقي مكونات المبنى.
 - التعاون مع الفرق المتخصصة التابعة لإدارة الدفاع المدني والحريق بإرشادهم إلى موقع الحريق، ونوعه، وأجهزة ووسائل الإطفاء المتوافرة.
- ٥ - واجبات رؤساء الأقسام والوحدات بكافة الإدارات العاملة:
 - التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الإخلاء.
 - التأكد من فصل التيار الكهربائي.
 - الإشراف على عمليات الإخلاء.
 - التأكد من عمليات الاتصال بالجهات المختصة (الدفاع المدني).
 - التأكد من وصول الفرق المتخصصة لإدارة الدفاع المدني والحريق.
 - التوجه إلى نقطة التجمع للتأكد من وجود جميع العاملين، وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى.
- ٦ - مسؤوليات ومهام مديري الإدارات:
 - التأكد من أن جميع شاغلي المبنى على دارية تامة بمسالك الهروب، وأن تكون لديهم الألفة على استخدامها.
 - التأكد من أن جميع الأبواب المركبة على مخارج الطوارئ والممرات المؤدية إليها مفتوحة طوال مدة الدوام الرسمي، وأن تكون سهلة الفتح للخارج (اتجاه اندفاع الأشخاص).

- التأكد من خلو كافة مسالك الهروب من العوائق، وأن تكون واضحة تماماً لشاغلي المبنى، وأن يثبت عليها اللوحات الإرشادية الدالة عليها.
- واجبات الحراس ورجال الأمن:
- تأمين المبنى وحفظ النظام.
- منع دخول أي أفراد من غير المختصين داخل المبنى.
- منع خروج أحد من البوابة الرئيسية للمباني إلى أن تنتهي عمليات الإخلاء، والسيطرة على الأزمة، وانتهاء الحالة الطارئة.
- انتظار الفرق المتخصصة من رجال الدفاع المدني وإرشادهم لموقع الحريق.

الإجهاد النفسي

الإجهاد النفسي :

هو حالة إعياء بدني أو إرهاق يصيب الفرد كرد فعل لضغوط نفسية حقيقية أو متوقعة في الحياة، وكثيراً ما يعاني الناس من الإجهاد نتيجة لأحداث مفاجئة في حياتهم، كما في الحالات التالية²²:

الوفاة، أو الطلاق أو مشاكل في العمل، أو لدى الإصابة بالمرض وقد يحدث الإجهاد أيضاً كرد فعل للمشاكل اليومية، بالإضافة إلى ذلك فقد يعاني الناس من الإجهاد فيما يواجهون تهديداً لحياتهم مثلاً، وقد يصاب بالإجهاد أي إنسان يشعر بأنه لا يستطيع الخروج من مأزق ما .

²² www.palissue.com/vb/palestine94/issue33085

علامات وأسباب^{٢٣}

من علامات الإجهاد زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم، وتوتر الأعصاب، والخمول الذهني وكثرة الأخطاء في أمور العمل نتيجة لعدم القدرة على التركيز، وربما يؤدي الإجهاد إلى حتى عدم النوم والقلق الزائد، ومن بين ردود الفعل للإجهاد أيضا الانعزال الاجتماعي، والشعور بالعجز عن إصلاح الحال .

ما هي أسباب الإجهاد النفسي؟

يحدث الإجهاد نتاج ضغوط خارجية تلقي على جسم الإنسان أمورا ليست في حدود قدرته، وهناك عدة أنواع من دواعي الإجهاد الرئيسية هي: التغيرات الحيوية (البيولوجية)، الظروف البيئية، الأوضاع الأسرية، النشاطات الحسية.

تؤثر التغيرات الحيوية على حالة الإنسان البدنية، وتشمل المرض والإرهاق البدني، أما الظروف البيئية فهي ضغوط تأتي من محيط الإنسان كالضجيج وشدة الزحام والفقر والكوارث الطبيعية، وتشمل الأوضاع المعيشية، الأحداث المرهقة، ك وفاة صديق حميم أو العيش بين الغرباء، ومن التصرفات التي قد تؤدي إلى الإجهاد النفسي عادة التدخين، وسوء التغذية، وتشمل النشاطات الحسية والفكرية التي قد تحدث الإجهاد الخضوع لاختبار أو التركيز الشديد على إحراز سبق كبير في أي من مجالات الحياة . ولا يؤثر الإجهاد النفسي على كل شخص بالطريقة نفسها، ففي موقف معين قد يظل شخص هادئاً على حين تبدو على شخص آخر علامات الإجهاد

²³ forum.z4ar.com/f55/t11035.html

بوضوح، وقد يكون الاختلاف بين الاثنين أن الأول يشعر بأنه يسيطر على الموقف، ويرى فيه تحدياً يتعين التغلب عليه، أما الثاني فلا يشعر بأنه يسيطر على الموقف وانه يواجه فيه تهديداً له، ولا يريد إلا الهروب من مواجهته .

تأثير الإجهاد :

ويثير الإجهاد المصاحب للضغط النفسي، رد فعل تحذيرياً على جسم الإنسان، مما يزيد من إفراز أكثر من هورمون في مجرى الدم زيادة كبيرة. أولاً: تتلقى مساحة صغيرة في قاع الدماغ تعرف بتحت المهاد، إشارات من أجزاء الدماغ الأخرى، وتزيد الإشارات من إفراز هرمون الغدة الكظرية (الغدة فوق الكلوية) التي توفر طاقة فورية للجسم وتوقف نشاط الجهاز المناعي بالجسم. وفي نفس الوقت، يفرز الجسم هورمون الأدرينالين الذي يزيد من معدل ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم .

وفي حال طال الضغط النفسي، تبدأ مرحلة المقاومة في الجسم فتصل المقاومة البدنية إلى قمتها أثناء هذه الفترة، وهذا يفسر لماذا يصبح الناس الذين يعانون من ضغط في العمل، أكثر عرضة للإصابة بنزلات البرد والانفلونزا، وإذا استمر التعرض للإجهاد النفسي يفقد الجسم قدرته على التلاؤم مع الحياة، فيدخل مرحلة الإنهاك، وأثناء هذه الفترة تتدنى المقاومة للضغط إلى حد بعيد .

كما يعتقد الأطباء والباحثون أن أنواعا عديدة من الأمراض المختلفة قد تنتج عن الإجهاد النفسي الطويل المدى، وكثيراً ما تعلق أمراض المعدة والأمعاء مثل قرحة المعدة والاثني عشر، والتهاب غشاء القولون بالإجهاد والقلق

النفسي، وتحدث أحياناً اضطرابات ضربات القلب، بل ان بعض النوبات القلبية قد تحدث بسبب حالات الإجهاد الشديدة، كما يعوق الإجهاد النفسي أيضاً قدرة الجسم على مقاومة الأمراض، فأمراض مثل الرشح (الانفلونزا) والحمى والهربس وهو ما يظهر على الشفة من بثور بعد المرض، ثبت أنها قد تحدث بسبب الإجهاد النفسي .

ويحتاج الشخص لقدر من الجهد لتحسين أدائه، لكن الإجهاد النفسي البالغ يؤدي إلى كثير من الآثار السلبية، لذلك يبحث الناس عن طريق لمقاومة الإجهاد في حياتهم، حيث يمارس بعض الناس أسلوب الاسترخاء، مثل حالات التأمل، كما يمكن تخفيف حالات الإجهاد بالتفكير في الأمور التي تبعث على الضغوط النفسية بطريقة مختلفة، كأن يحاول الشخص تقبل الأحداث كما هي إذا جاءت بخلاف ما كانوا يأملون، أو ممارسة الرياضة المنتظمة وتناول الغذاء الجيد، اللذين يخففان كثيراً من الإجهاد .

ثانياً:الوقع النفسي للكوارث

يتعرض كل من الضحايا والشهود والمنقذين والإداريين للوقع النفسي لأي كارثة ويتمثل في الآتي^{٢٤}:

أ-الوقع النفسي الفوري

يستمر) من ١٠ دقائق إلى ساعة)

*رد الفعل الطبيعي للكوارث^{٢٥}:

²⁴ <http://www.gndmoh.com/vb/showthread.php?t=23710>

²⁵ محمد رشاد الحملاوي - ادارة الازمات - تجارب محاية وعالمية - الطبعة الاولى - مكتبة عين شمس - القاهرة ١٩٩٣ ص ٥٧

يشعر الفرد بالذعر والإحساس بالتهديد مع الإحساس بالقلق والتوتر وعدم الأمان والانتباه المركز والإعداد للحركة، وتحدث تغيرات فسيولوجية من سرعة النبض إلى الغثيان والقيء واضطرابات الجهاز الهضمي...
*رد الفعل المدمر :

حالة من الكف (عدم القدرة على الحركة، الغباء، الانهيار الوجداني) أو حالة من الهياج (هياج نفسي وعضلي ولفظي)، وقد نجد هلع (هروب غير منظم -عنف وعدوان على الآخرين، هروب في الاتجاه الخاطئ نحو الخطر)، كذلك السلوك التلقائي بالتقليد الأعمى وفقدان الذاكرة الانتقائي.
*رد فعل مرضي:

مخاوف مرضية، هستيريا، قلق زائد، هوس، فصام، اكتئاب، هزات حادة، تشوش.

ب-الوقع النفسي العاجل :

(تستمر لفترة تتراوح بين ساعة وعدة ساعات)، وما يحدث فيها إما استمرار الوقع النفسي الطبيعي أو حدوث الوقع النفسي بعد تأخره من ١٥ دقيقة إلى ٦ ساعات، والأخير يشمل وقع انفعالي (دموع-قلق-غضب)، وعضلي (رعشة -هياج عضلي)، وعصبي (سرعة النبض -قيء). وقد نلاحظ حالة مرح مرضية أو بداية اضطراب ما بعد الصدمة .

ومن المعروف أن الأشخاص في هذه المرحلة يتسمون بسمات مختلفة: كإطاعة الأوامر -المساعدة - القيادة - الرغبة في الهرب -الشعور بالكارثة.
ج-الوقع النفسي المتأخر (من أيام إلى شهور أو سنوات)

يكون لدى الناس رغبة في الحياة أو بدء واستمرارية بعض أعراض ما
بعد الصدمة

Posttraumatic Stress Disorder، أو قلق عام
Generalized Anxiety-مخاوف -هستيريا- عدوان
Aggression-محاولات انتحار. Suicidal Attempts-

الرؤية النفسية*

التأثيرات النفسية للكارثة على كل من المنقذين والمصابين
او تنقسم هذه التأثيرات إلى ثلاث مراحل

١- تأثيرات فورية

٢- تأثيرات قريبة

٣- تأثيرات لاحقة

تحدث المشاكل النفسية بكثرة للمصابين وغير المصابين الأحياء، وكذلك
العاملين في فرق الإنقاذ

١- المشاكل النفسية الفورية بعد الكارثة مباشرة يشعر المصابين وغير
المصابين الأحياء بقلق وانزعاج بخصوص الإصابات أو الخوف من أن
يهمل فيموت. وقد يكونوا منزعجين على أصدقائهم وأهلهم الذين توفوا أو
تعرضوا لإصابات أو مفقودين. نادرا ما يحدث ذلك لأفراد فرق الإنقاذ،
لأنهم مدربين على مثل هذه المواقف. وعلى قائد الفريق ملاحظة أي
علامات الضغط والإجهاد على أفراد فريقه، ويكون مستعد لسحب أي فرد
مجهد من الموقع.

٢- المشاكل النفسية قريبة الحدوث قد يشعر بعض الناجين بالذنب من أنهم

أحياء وأقاربهم أو أصدقاءهم قد توفوا، وقد يشعر المصابين بالغضب بسبب الإصابة، مثل هذه المشاعر يجب معرفتها ومحاولة مساعدة أصحابها. متابعة مثل هذه الحالات عادة يكون صعب لأن الكثير من المصابين إصابات بسيطة يذهبون إلى منازلهم وعادة تكون في مدينة أخرى أو دولة أخرى ، ويعانون من هذه المشاكل. يجب على قائد الفريق الطبي مراقبة أعضاء فريقه وخاصة بعد الانتهاء من علاج المصابين ، وإعطاء الدعم المتبادل وذلك بعمل نقاشات حول الكارثة ومشاعر كل منهم. فإن ذلك قد يساعدهم في التخلص من هذه المشاعر -3المشاكل النفسية اللاحقة بعض الذين تعرضوا للحادث قد يصابون بما يسمى إرهاب ما بعد التعرض للإصابة

(post-traumatic stress disorder) وقد تستمر هذه الأعراض لسنوات ، ومن أعراضها، كوابيس عن ما حدث أو تذكر الحوادث السيئة أثناء الكارثة باستمرار، قلة نشاطه في العمل، القلق، الاكتئاب. وهذه الحالات تحتاج للمساعدة من أخصائي الأمراض النفسية.. طرق التدخل النفسي:

لما كانت المستشفيات هي المكان الرئيسي الذي يجب أن يتعامل مع الكارثة، فيجب على المستشفيات وضع الخطط اللازمة للتعامل مع الكارثة والتدريب عليها بدقة وبطريقة منظمة. ومن ذلك تصنيف المصابين حيث يقوم المسعفين بوضع بطاقات من ثلاث ألوان (الكود الثلاثي) تعبر عن حالة المريض وأولوية التعامل معه:

اللون الأحمر :

حالة تعاني من إصابات تؤدي إلى الوفاة.

اللون الأصفر:

حالة تعاني من إصابات تهدد الحياة وتحتاج إلى الملاحظة الجيدة أو التدخل.

اللون الأخضر :

الحالات المستقرة والإصابة لا تهدد الحياة.

من يتعامل مع المصابين داخل المستشفيات؟

فرق طبية متعددة ومنها فريق التعامل النفسي ويشمل الأطباء النفسيين والأخصائيين النفسيين والمرضات النفسيات، وهذا الفريق يتعامل مع مصابي اللون الأصفر والأخضر وقد يتعامل مع أفراد لا يعانون من إصابات بدنية على الإطلاق بل إصابات نفسية فقط. ومن المهم ألا ننسى أن نهتم بالمنقذين وفرق الطوارئ.

مجالات التعامل يجب التعامل الطبي والنفسي مع الكارثة طبقاً للمنطقة وما حولها، وطبقاً للمرحلة.

أولاً: بالنسبة للتعامل طبقاً للمنطقة:

منطقة وقع الكارثة، ثم منطقة الدمار الكامل، ثم منطقة محيطة بالموقع، وأخيراً المنطقة الخارجية.

ثانياً: طبقاً للمرحلة:

في المرحلة الأولى من حدوث الكارثة هناك ضغوط نفسية شديدة ونحتاج من العاملين إلى تركيز شديد عند فرز المصابين وتحمل غضبهم وعدوانهم. أما في المرحلة الثانية فيكون لدى الناس رغبة في إطاعة الأوامر وتقديم

المساعدة للغير....، أما ما بعد الكارثة فيتطلب الأمر تقديم العلاج النفسي لمن أصيبوا بالاضطرابات النفسية.

أ-التدخل النفسي الفوري(Immediate psychological care)

-ليس من المنطقي أن ننتظر من الضحايا أن يأتوا إلينا

-من الضروري أن نذهب إلى الضحايا ونتحدث معهم

-نقوم بفرز الإصابات النفسية

-يمكن ملاحظة عدة تصرفات تشير أن الشخص في حاجة إلى تدخل نفسي:

عدم راحة وهياج وكلام غير مترابط، أو هلع وهروب صعب التحكم فيه،

وفي بعض الأحيان الجري مباشرة نحو مصدر الخطر، أو جمود حركي

وكف و تشوش وجداني

-يجب إجلاء الحالات الشديدة إلى المستشفيات

-إعطاء كل حالة بطاقة معلومات عن الأعراض الخاصة بالتوتر النفسي

وأماكن الاستشارة

-متابعة الضحايا داخل المستشفى

-متابعة الضحايا بعد الخروج من المستشفى

*الطريقة التي تهدئ الناس وتجعلهم يشعرون بالأمان من خلال المبادئ

الست:

١- اجعل الخبرة الأولى شخصية أي خاصة بالشخص نفسه:

•من الضروري من الناحية الإنسانية- أن تقدم نفسك لهم وتشرح لهم

سبب وجودك هنا

•من الضروري أن تسأل الضحايا عن أسمائهم

٢- طمئن الضحية واجعله يشعر بالأمان

- بعض الضحايا يشعر باليأس ويبحث عن الاطمئنان ، فمثلا قد يشعر أنه سيموت ا وان إصابته خطيرة إلخ، فأكد له أن الإسعافات الأولية موجودة وأنه نجا بالفعل.

- للصدمة تأثير مدمر؛ حيث تخلق شرخا في البناء النفسي، وعلى الأخصائي النفسي أو المتطوع أن يتفهم أولا ويدرك صعوبة وقع الكارثة على المصاب، ويساعد الضحية على احتواء الألم النفسي في المرة الأولى، فمجرد النظر إلى الضحية بشيء من التعاطف والإحساس بآلامه قبل أن يتكلم، وعليه أيضا أن يساعده على التعبير عن ألمه النفسي في المرة الثانية.

٣- اشملهم بالعناية الكاملة

- يحتاج الضحية إلى الدفء والشراب والأكل ومن المهم توفير الحاجات الأساسية له

- المساندة عن قرب تساعد الضحايا الذين واجهوا الموت أو الأذى النفسي والبدني: ومن المهم توفير الدعم النفسي لهم

- من المهم توفير حاجاتهم الاجتماعية، فقد يطلب أحدهم الاتصال بشخص آخر فمن المناسب أن توفر للناجين هواتف محمولة للاتصال أو لإرسال رسالة عبر المحمول، للاتصال بنويعهم وطمأنتهم أو لكي يقدموا إلى المستشفى أو مجرد حتى لطمأنتهم أنه لا يزال على قيد الحياة.

- اهتم بالحاجات المعرفية (العقلية)

- اشرح لهم ما حدث بالفعل وما يحدث الآن بمعنى أن عليك أن تشرح لهم

ما حدث من حيث نوع الكارثة وتوافر الإسعافات الأولية وسيارات الإسعاف، فالإنسان حين تحدث كارثة قد لا يفهم ما الذي يحدث من حوله بل وقد يفقد ذاكرته مؤقتاً فينسى ما حدث، فكلما توافرت المعلومات من خلال وسائل الإعلام المرئية والمسموعة كان ذلك مفيداً.

٤ - اهتم بهم وأبعدهم عن مصدر الخطر

• الضحايا في حالة صدمة وعلينا أن نبعدهم عن كل مناخ عدواني يُصاب كثير من الناس أثناء القصف بحالة غضب واستثارة وربما هياج، فعليك أن تدرك بوادر الشجار أو العنف -سواء من المصابين أو المسؤولين عن التعامل مع الكارثة وهنا عليك أن تبعدهم عن هذا العدوان وتلطف الأمور بقدر الإمكان.

، وهؤلاء الناجين لا يكونون في حالة نفسية تسمح لهم بالمزيد من الضغط النفسي عليهم. هنا تصرف بشيء من الحزم في إبعاد الصحفيين عن المصابين. ومن المفروض أن يُخصص مكان معين للإعلاميين ويلتقي بهم شخص متخصص كل ساعة لإعطائهم معلومات عما يجري، وبعد انتهاء عمليات الإنقاذ يتم إلقاء خطاب صحفي يعلن فيه عن الحادث ومكانه وزمانه وعدد الجرحى وما إلى ذلك.

٥ - المناقشة الجماعية

• دع الضحايا يتحدثون معاً إذا شعرت أن ذلك مناسباً
-إذا كانوا أسرة فإن التدخل قصير المدى يجب أن يركز على القدرة على التكيف والتأقلم

-الأفراد الناجون قد يخلقون شعوراً بالانتماء للمجتمع الإنساني

• المناقشة الجماعية تسهل التعامل مع الآلام الناتجة من الصراع حول الوجود الإنساني، وإلا فقد يستحيل العودة إلى الحياة الطبيعية

• المناقشة الجماعية لا تعتمد المناقشة على أن تُلقى أنت خطبة أو تقول كلاماً معيناً، بل دع الضحايا يتحدثون معاً إذا شعرت أن ذلك مناسباً، أي كلما شعرت أنهم في حاجة إلى التنفيس عما بهم، وأحسن الاستماع إليهم. إذا كانت المناقشة الجماعية تتم بينك وبين أسرة أصيب كل أو معظم أفرادها، فإن الدعم النفسي قصير المدى يجب أن يركز على القدرة على تكيفهم وتأقلمهم مع الحياة من جديد.

المناقشة بين الأفراد الناجين قد يخلق شعوراً داخل كل منهم بالانتماء للمجتمع الإنساني، وأن هناك من يشاركهم الإصابة والألم، فتواجد الناس في مكان واحد خيمة أو ملجأ أو فصل بمدرسة يجعلهم يشعرون أنهم أصبحوا ما يشبه الأسرة الواحدة فيخافون على بعضهم، وعلى الأطفال الموجودين معهم بنفس المكان، حتى إن لم يكونوا أطفالهم.

المناقشة الجماعية تسهل التعامل مع الآلام الناتجة من الصراع حول الوجود الإنساني، وإلا قد يستحيل العودة إلى الحياة الطبيعية.

من الممكن أن نتوقع حدوث شجار بين أشخاص لا يعرفون بعضهم تم إجلاؤهم إلى مخيمات، ولكن المناقشة الجماعية بين أفراد الخيمة يقلل من الصراعات المتوقعة وتقلل العنف المحتمل.

٦ - دعمهم نفسياً :

عليك أن تلاحظ الأعراض المرضية والتصرفات المختلفة، وإذا لاحظت مثلاً عرضين من أعراض اضطراب ما بعد الصدمة كتذكر الحدث بشكل

متكرر ومقتحم، واستطعت تحديد هذه الأعراض المرضية لدى أحد الناجين فعليك أن تشير إلى أنه في حاجة إلى الدعم النفسي اللاحق، فنجد أن الخوف والهلع والإحساس بالذنب كلها تُعبر عن وجود صدمة نفسية، دون أسماء هؤلاء الأشخاص ومكانهم حتى تقدم لهم مزيداً من الدعم النفسي فيما بعد.

ب -العناية النفسية العاجلة

(Post-immediate psychological care)

لمن تقدم هذه الخدمة؟

للضحايا والنازحين.

-المسعفون.

-المتخصصون أطباء - ممرضون - عمال-

أين ومتى؟

بعد يومين إلى عشرين يوم من حدوث الكارثة

في مكان آمن وهادئ ومغلق

الأهداف - :لابد أن تكون تدخلات علاجية بالتعبير عن الخبرة الصدمية

ثلاث أنواع من التدخلات:

1-المقابلة الشخصية(The individual interview)

تمثل علاج نفسي مبكر مبني على مقابلة شخصين معا

يجب أن ينصت الضحية أولاً حتى إذا أعطي الحدث الصدمي الأولوية

يهدف المعالج دائماً إلى استخراج ما بداخل الشخص فيما يخص الصدمة

تعتبر فرصة لاستخراج الصدمات الدفينة والحزن المبكر

2- المناقشة الجماعية (The discussion group):

• تجرى للأشخاص الذين واجهوا أحداثا حرجية ويحتاجون للمقابلة للتحدث عن تجاربهم

• للسباح في مكان عام

• لمجموعة من الناجين

• للأطفال في المدارس

أهداف المناقشة الجماعية:

*إن المشاركة في مجموعة تخلق داخل المشاركين شعورا بأنهم ينتمون إلى المجتمع الإنساني المدمر

*تمثل المجموعة شكلا مناسباً للمناقشة على أساس الترابط الاجتماعي

*تعطي التفاعلات الناتجة عن تجارب المشاركين مصادر وقوة غير متوقعة داخل المجموعة

*مواجهة الاختلافات تيسر التعامل مع بقايا الألم الناتج عن الصراع

الإنساني، وبدونه قد يصعب استئناف الحياة العادية

إعادة تقويم الخبرة الصدمية في ضوء المكاسب والأهداف، ومحاولة تكوين معنى لما جرى، هناك دوماً دروس مستفادة من الأحداث الضاغطة، منها أن يصبح الإنسان أكثر صبرا وجلداً وعاطفية واهتماماً بالآخرين، فما لا يقتلني يقويني، الحمد لله أن الأمور كان يمكن أن تكون أسوأ.

مميزات المناقشة الجماعية:

تعطي التفاعلات الناتجة عن تجارب المشاركين مصادر وقوة غير متوقعة داخل المجموعة، فحين ترى الأم التي فقدت ابناً واحداً، أما أخرى صامدة قد

فقدت خمسا من أبنائها، تصبح أكثر صبرا.
إن المشاركة في مجموعة تخلق داخل المشاركين شعورا بأنهم ينتمون إلى المجتمع الإنساني، وتزيد من الترابط الاجتماعي .
مقارنة النفس بالآخرين تيسر التعامل مع بقايا الألم، وبدونها قد يصعب استئناف الحياة العادية.

-3التفريغ النفسي(The psychological debriefing):

يجرى للمتخصصين الذين يعملون معا في جو متشابه بعد حدوث الكارثة
مثل:

-المسعفون العائدون من الموقع

-مجموعة أشخاص واجهوا الكارثة

-المتخصصون الذين واجهوا تهديدات أو أخطار حقيقية أثناء عملهم

-المنقذون العائدون من أداء مهامهم

خطوات التفريغ النفسي

•أولاً: يعبر كل منهم عن الأفكار التي خطرت بباله أثناء الحدث، وهي

عملية تنفيس

•ثانياً: يقوم كل منهم بشرح الأعراض التي مازال يعاني منها: جسدية-

وجدانية-معرفية. ونجد أن بعض المشاركين قد يشعر بالندم أو العار ومن

المهم أن يعبروا عن ذلك، فهي اللحظة التي تساعد كل منهم على أن يتعرف

عن من لديه تجربة صدمية. ويحتاجون نوع آخر من المساعدة

•ثالثاً: يشرح كل منهم كيف يتصور المستقبل وحجم التغير الذي طرأ في

حياته به وقم المساندة المستمرة :

دورك الذي تقوم به سينتهي في فترة قصيرة، وعليك أن تحتفظ باسم وعنوان الشخص الناجي، وكذا طرق الاتصال بالاتصال به كل فترة حتى تطمئن على حالته، كما عليك أن تؤكد على دور الأشخاص المحيطين بالناجي
نظرة مستقبلية:

يعتمد نجاح التدخلات النفسية بأنواعها على حسن اختيار الأشخاص والتدريب النفسي الاجتماعي والقدرة على العمل الجماعي والتنظيم مع الإعلام إضافة إلى التقييم من خلال أخصائي نفسي محايد .
أخطاء يقع فيها المتطوع لتأثرة نفسيته بالكارثة:
١. التعاطف والشفقة.

٢. التوحد أو النقص بالضحايا؛ أي أتصور حالتي النفسية كحالة الضحية.

٣. الانبهار: أي أخذ فترة طويلة في الانشغال الذهني بالضحايا، وابتعد عن أي شيء غير هؤلاء الناس.

٤. الحياد أو البرود.

٥. الحكم.

٦. حماية المتطوع لنفسه:

كي أحافظ على صحتي النفسية حين أتعامل مع ضحايا الحرب عليّ الالتزام بالآتي:

تكون لدي معلومات جيدة.

لا أخرج عن حدود دوري.

أسيطر على مشاعري.
يعتمد الجهد على فريق مؤسسي.
دراسة طرق التفريغ النفسي.
ملخص شكل العمل المطلوب:
التعارف والاستماع.
اكتشاف الحالات.
نقل المعلومات إلى الضحايا.
توجيهها.
حماية النفس
استمرار الإحساس بالفجعة أو الخسارة :
يمكن أن نتعرف على استمرار الإحساس بالفجعة والخسارة خلال نقطة أو أكثر مما يلي:
-سيطرة الشعور بالخسارة وعدم القدرة في أي شيء آخر
-توالي الخسائر
مثل،فقدان العمل مما أدى إلى الاكتئاب واليأس..
-ظهور ردود فعل انفعالية قوية عند ذكر الخسائر كال بكاء والعصبية ...
-وجود أعراض مثل: فقدان الشهية للطعام، الأرق، الاكتئاب
-الشعور بالذنب لأنه لم يقم بواجبه كاملا نحو الفقيد
حل المشكلة :يمكن إتباع هذه النقاط بأي ترتيب
١ - اشرح له أن أي خبرة مؤلمة في هذه الحياة تبدأ قوية جدا وننفع لها بشدة، ولكن من لطف الله بعباده أن انفعالاتنا بها تقل بالتدريج، وأنه من

المتوقع أن تقل مشاعره مع الوقت بعد انقضاء الحدث المؤلم، فالنسيان من نعم الله علينا.

٢- أطلب منه مقابلة آخرين غيره والتحدث معهم عن الخسائر التي مروا بها في حياتهم وشعورهم نحوها والطرق التي استعملوها في مواجهتها، ثم ناقشه في تلك الطرق التي استخدموها واترك له الفرصة لاختيار طريقة منها تناسبه.

٣- ساعده على أن يبدأ التعبير عن مشاعره المرتبطة بالخسارة وذلك " بأن تكلفه بكتابة رسالة للفقيد يصف فيها مشاعره "أن يكتب فجيعة ويركز على آخر اتصال له بالفقيد .

٤- ساعده في أن يروي تفاصيل فجيعة وذلك:

بأن يرسل مشكلته وتفاصيلها على أحد المواقع المتخصصة في العون النفسي والاجتماعي على الانترنت

٥- ساعده على أن يعترف باعتماديته على الفقيد وأن يبدأ في إعادة تنظيم حياته بالاعتماد على نفسه.

٦- اطلب منه التواجد المستمر مع الآخرين وعدم العزلة.

٧- أن يفكر أنه مسئول عن اكتئابه وأنه عليه أن يفكر فيه على أنه ليس مجرد شيء يحدث له، فيسأل نفسه هل أزيد من حدة الاكتئاب؟ ما الذي أفعله لكي أحسن؟ ويبدأ بالتنفيذ.

٨- أن يبدأ بكتابة ملف أو مذكرة بآيات و أحاديث وأقوال مأثورة تساعده في الخروج من الأزمة :مثل (إن مع العسر يسرا " (كل شيء له نهاية " " لا يرد القدر إلا الدعاء"

٩- وجهه إلی طیب لیكتب له أدویة مناسبة.

١٠- کلفه بأن یكتب رسالة وداع للفقید