

الكشف عن احتياجات الحماية الدولية وتحديد الهوية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الوحدة التدريبية، الجزء 3:
النهج الواعية بآثار الصدمات والنهج المتمركزة حول الضحية



MENA
Community
Protection
Network



UNHCR
The UN Refugee Agency

بدعم من



Center for Human Rights,
Gender and Migration

INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY

فهم المبادئ الأساسية للرعاية "الواعية
بآثار الصدمات" (بما في ذلك الإسعافات
الأولية النفسية) والرعاية "المتمركزة
حول الضحية".

مراجعة "الكشف" عن احتياجات الحماية
الدولية في التحركات المختلطة في منطقة
الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

التطبيق: خصائص محددة للاجئين/طالبين
اللجوء

التفكير والمناقشة

أهداف الدرس



المفاهيم الأساسية

النهج الواعي بآثار الصدمات

الإسعافات الأولية النفسية

النهج المتمركزة حول الضحية

أولاً: ما هي "الصدمة"؟

يمكن فهم "الصدمة" في غالب الأحيان على أنها حدث يقع عندما يتعرض الفرد للموت الفعلي أو التهديد به، أو الإصابة الخطيرة أو العنف الجنسي، ونتيجة لذلك، يعاني من ضغوط هائلة (على سبيل المثال، الخوف أو اليأس أو العجز أو الرعب).

قد تُخلف الصدمة آثارًا طويلة المدى.

قد تؤدي إلى تشويش الذاكرة، وهذا قد يشمل فقدان الذاكرة العامة أو "تفكك" ذكريات مؤلمة محددة إلى أجزاء غير متماسكة. قد يؤثر هذا بشكل كبير على تقييمنا لمصداقية ضحايا الصدمة.

قد يعاني الضحايا أيضًا من ذكريات الماضي الحية والمتطفلة ولكنهم يجدون صعوبة في التعبير عما يشعرون به والإعراب عن مشاعرهم. يمكن أن يؤثر ذلك على قدرة الضحية على تقديم معلومات مفيدة أو مفهومة.

يمكن أن تعاود الصدمة الضحية مرة أخرى من خلال العمليات التي تستفسر عن الأحداث السابقة التي سببت الصدمة، مثل عملية تحديد وضع اللاجئ أو حتى تقديم المشورة.

"الأحداث الصادمة" التي تعرض لها بعض الأشخاص المتقلبين:

- التهجير القسري من المنزل؛
- العنف الجنسي والعنف القائم على الجندر؛
- الاتجار والاستغلال الشديد وسوء المعاملة؛
- مشاهدة العنف أو الموت الذي يطال الآخرين، بما في ذلك الأحياء؛
- إساءة معاملة الأطفال (بما في ذلك الإساءة النفسية)؛
- حالات الطوارئ مثل النزاع المسلح أو حوادث غرق السفن.
- ملحوظة: الآثار الخاصة على الأشخاص المتقلبين (يمكن أن تؤثر الضغوطات المتعددة والمركبة على الصحة العقلية).



ما هو النهج "الواعي بآثار الصدمة"؟

إنه نهج يعالج الصدمة وتأثيرها على الضحية من النواحي العاطفية والنفسية والاجتماعية. وهو يتطلب الوعي حول حقيقة أن تقديم الخدمة نفسها قد يؤدي إلى تفاقم الصدمة.

إن اتباع نهج "واعي بآثار الصدمة" يعني أنه يجب على مقدمي الخدمات ما يلي:

- فهم طبيعة الصدمة وتأثيرها، بما في ذلك العلاقة بين المحفزات والأعراض، والطريقة التي قد تؤثر بها الصدمة على كيفية تحدث الضحايا وسلوكهم.
- تلبية أي احتياجات متعلقة بالصدمة قبل وأثناء وبعد التفاعل مع الضحية.
- تدريب الموظفين على فهم الصدمات، واكتشاف علامات معاودة الصدمة، وممارسة تقنيات إجراء المقابلات التي يمكن أن تخفف من إمكانية معاودة الصدمة.



نصائح حول النهج "الواعي بآثار الصدمة"؟

- كن مستعدًا.
- تحلى بالصبر.
- لا تصدر الأحكام.
- كن مراعيًا.
- تحلى بالشفافية.
- استخدم تقنيات الاستقرار والتأريض (كن حاضرًا وقادر
على إعادة اتصال الضحية بالحاضر)
- مارس الرعاية الذاتية واحم عافيتك!

مطلوب أحيانًا: الإسعافات الأولية النفسية

ما هي الإسعافات الأولية النفسية؟

- تدخل قائم على الأدلة يهدف إلى تحقيق الاستقرار النفسي للأفراد المعرضين للكوارث أو الإرهاب أو حالات الطوارئ الأخرى. (أيضًا لأولى الجهات المستجيبة.)
- وهي بديل للتفريغ النفسي الذي يمكن تقديمه للأشخاص الذين يعانون من ضائقة شديدة بعد تعرضهم لحدث صادم مؤخرًا.
- يمكن إجراء "الإسعافات الأولية النفسية" من قبل ممارسي الصحة غير العقلية.

متى يمكن تقديمها؟

- مباشرة عقب الكوارث أو الإرهاب أو غيرها من حوادث العنف الخطيرة.
- على سبيل المثال، مواجهة الناجين من حوادث غرق السفن أو الأفراد الذين عبروا الحدود للتو.

الأهداف الرئيسية:

- إقامة اتصال إنساني بطريقة تتسم بعدم التطفل والرحمة؛
- تعزيز السلامة الفورية والمتواصلة وتوفير الراحة الجسدية والنفسية؛
- تهدئة وتوجيه الناجين المرتبكين عاطفيًا؛
- مساعدة الناجين على شرح احتياجاتهم الفورية وجمع المعلومات، حسب الاقتضاء؛
- تقديم المساعدة العملية والمعلومات لمساعدة الناجين على تلبية احتياجاتهم الخاصة؛
- إيصال الناجين في أقرب وقت ممكن إلى خدمات الدعم والمعلومات الإضافية؛
- دعم جهود الناجين للتكيف وتمكينهم من متابعة تعافيتهم بنشاط.

الإسعافات الأولية النفسية: إرشادات

- الملاحظة بأدب؛ وعدم التطفل.
- طرح أسئلة بسيطة ومحترمة لتحديد كيف يمكنك تقديم المساعدة.
- عدم بدء التواصل إلا بعد ملاحظة الموقف والشخص أو العائلة، والتأكد من أن الاتصال قد لا يكون تطفليًا أو مزعجًا.
- التحدث بهدوء وبعبارات بسيطة. كن صبورًا ومتجاوبًا ومراعيًا. تجنب الاختصارات.
- إذا أراد الناجون التحدث، فاستعد للاستماع إليهم. عندما تستمع، ركز على سماع ما يريدون إخبارك به، وكيف يمكنك تقديم المساعدة.
- التأكيد من الإقرار بالأشياء الإيجابية التي فعلها الناجي للحفاظ على سلامته.
- ذكر المعلومات التي تتناول بشكل مباشر الأهداف المباشرة للناجي وإيضاح الإجابات بشكل متكرر حسب الحاجة.
- تقديم معلومات دقيقة وملائمة ثقافيًا وعمريًا.
- عند التواصل من خلال مترجم، انظر إلى الشخص الذي تخاطبه، وليس إلى المترجم.
- تقديم المساعدة لتلبية الاحتياجات الحالية وتعزيز التعافي والأداء. لا تحاول استخلاص تفاصيل التجارب المؤلمة والخسائر. لا تحاول الكشف عن احتياجات الحماية الدولية ما لم يُطلب منك ذلك بوضوح.

ما هو النهج "المتمركز حول الضحية"؟

إنه نهج يعطي الأولوية للسلامة والسرية واحترام وجهات نظر الضحية ورغباتها.

وهو يتناول الحاجة إلى توفير الدعم والخدمات النفسية والاجتماعية التي تستجيب لشواغل الضحية المتعلقة بالخصوصية وحدودها الشخصية.

نصائح حول النهج "المتمركز حول الضحية"؟



- استمع إلى مخاوف الضحية واحتياجاتها.
- أعطِ الأولوية لسلامة الضحية ورفاهها على أي نتيجة محددة للقضية.
- استخدم ممارسات إجراء المقابلات المراعية لآثار الصدمات.
- أخبر الضحية بدورها وحقوقها.
- تواصل واجمع المعلومات باحترام وبطرق ملائمة ثقافيًا وعمريًا.
- كن على دراية (واستجب) للاختلافات الثقافية وحوازر اللغة/التواصل.
- تأكد من أن جميع التفاعلات تهتم باحتياجات الضحية وأسئلتها المحتملة.
- طوّر إجراءات السرية واتبعها.
- أعطِ آخر المستجدات بطريقة واضحة ومنتظمة.
- شارك السيطرة قدر الإمكان.

المراجعة: "الكشف" عن احتياجات محددة للدعم
والحماية

المراجعة: "الكشف"

هنا: الفعل الذي يكشف الفرد عن طريقه عن حاجته إلى الحماية الدولية.

يمكن تسهيل الكشف أو إعاقته بسبب عوامل فردية أو هيكلية أو نظامية.

ويمكن أن يكون عملاً مستمرًا ومتعمقًا.

الكشف هو الأساس لتوفير الإحالة والدعم المناسبين.

الكشف عن احتياجات الحماية عملية متعمقة

يعرب الفرد عن الحاجة العامة للحماية أو الرغبة في مباشرة إجراءات اللجوء.

- يقول: أخشى العودة إلى المنزل.
- يقول: لقد وصلت هنا للتو وأحتاج إلى المساعدة.

يقدم الفرد معلومات تشير إلى طبيعة طلب اللجوء المحتمل أو الحاجة إلى الحماية.

- يصف الضرر السابق في المقابلة المبدئية.
- يشارك المخاوف مع عامل التوعية المجتمعية.

يعمق الفرد عملية الكشف من خلال تقديم مزيد من التفاصيل حول طبيعة وشدة وجسامة وآثار الاضطهاد السابق أو الضرر الحالي أو الخوف من حدوث الضرر في المستقبل.

- يسرد تاريخ الاضطهاد السابق بتفصيل كبير في مقابلة تحديد الأهلية.
- يقدم إجابات كاملة وذات مصداقية عن الأسئلة المباشرة حول تجارب الاتجار أو الخوف المحدد من المهربين.

تنبيه: لا يمكن للجميع السعي إلى الكشف المتعمق والمفصل عن احتياجات الحماية الدولية، أو ينبغي لهم ذلك.

يتعين تدريب مقدمي الخدمات الذين يعملون مع الناجين من الصدمات على الصدمات وآثارها وكيفية اكتشاف معاودة الصدمة. بمجرد تدريبهم، لا يزال يتعين عليهم فقط توجيه الأسئلة بقدر ما يحتاجون إلى معرفته من أجل تقديم الفائدة المطلوبة.

إذا كان ذلك ممكنًا، اعرض أن تجتمع مرة أخرى إذا كان ذلك مفيدًا.

كن مستعدًا لإجراء الإحالات المناسبة للحصول على دعم إضافي.

أظهر قبورك، في حالة رغبة الشخص في مشاركة المزيد عن ماضيه. لا تجبره أبدًا.

السيناريو والمناقشة

السيناريو الأول: حسن

أحضر حسن للتو إلى منطمتك من قبل وكالة إنسانية دولية، كان موظفوها حاضرين عند إنقاذه من حادث غرق سفينة قبل بضعة أيام. الأشياء الوحيدة التي أبلغوا عنها هي أن عمره (15 عامًا) وأنه كان على ما يبدو مسافرًا مع شقيقه الأكبر يوسف (18 عامًا) الذي فُقد في البحر.

راجعت ملاحظات القبول ولديك 10 دقائق قبل مقابلة حسن.

السيناريو الثاني: سولانج

أحضرت سولانج (22 عامًا) إلى مكتبك من قبل وكيل مجتمعي. إنها أول زيارة لها إلى مكتبك. أخبر الوكيل موظف الاستقبال أن سولانج جاءت إلى بلدك قبل بضعة أشهر مع ابنتها أيرين البالغة من العمر 3 أعوام. ويعتقد الوكيل أن سولانج فرت من زوج عنيف في وطنها ولديها الآن "مشاكل أخرى مع الرجال" هنا.

تنتظر سولانج وأيرين في منطقة الاستقبال منذ أكثر من ساعة لأنك مشغول للغاية اليوم. اضطر الوكيل المجتمعي للمغادرة بسبب موعد آخر. عندما تستدعي سولانج إلى غرفتك، تجلس سولانج مع أيرين التي تتلملم في حضن أمها. ظل وجه سولانج بلا تعابير. إنها لا تقول شيئًا وتتفادى النظر إلى عينيك.

1. ما نوع الأحداث الصادمة التي تعرض لها الأشخاص الذين أخدمهم؟

2. ما الطرق التي يمكنني من خلالها اتباع النهج "الواعي بآثار الصدمة" و"المتمركز حول الضحية" التي قد تعزز الكشف عن احتياجات الحماية الدولية؟

3. هل أفعل أي شيء يعوق عملية الكشف؟ كيف أتحسن على المستوى الشخصي؟

4. ما التغييرات التي ستكون مفيدة على المستوى المؤسسي؟

مناقشة في مجموعات صغيرة: تطبيق على تجربتك

ناقش هذه الأسئلة في مجموعات صغيرة بصراحة ودقة قدر الإمكان.

اذكر أمثلة ملموسة إن أمكن.

هذه الأفكار سرية للمجموعة الصغيرة. لا ينبغي مشاركتها مع أي شخص آخر.

التفكير الختامي والموارد

التفكير والمناقشة

يمكن أن يساعدنا اتباع نهج مراعي لآثار الصدمات ومتمحور حول الضحية في دعم الكشف الآمن عن احتياجات الحماية الدولية بين الأفراد من الفئات الأكثر ضعفًا الذين نخدمهم.

ما الأشياء الثلاثة التي يمكن لكل منا الالتزام بها بشكل أكثر وضوحًا واتساقًا في المستقبل لتعزيز الكشف الآمن من أجلهم؟



مصادر مفيدة

ج. هيرمان، الصدمة والتعافي: آثار العنف - من العنف المنزلي إلى الإرهاب السياسي، نيويورك: Basic Books (1992)

سي ويلسون وآخرون، "الرعاية المراعية لآثار الصدمة"، موسوعة العمل الاجتماعي (2013).

<https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-1063?print=pdf>

بريمر إم، جاكوبس أ، لين سي، بينوس آر، روزيك جي، شتاينبرغ أ، فيرنبرج إي، واتسون بي، (الشبكة الوطنية للإجهاد الناتج عن صدمة الأطفال والمركز الوطني لاضطراب ما بعد الصدمة)، الإسعافات الأولية النفسية: *Field Operations Guide*، الطبعة الثانية. يوليو 2006.

www.nctsn.org

منظمة الصحة العالمية، الإسعافات الأولية النفسية: دليل للعاملين الميدانيين (2011)،

<https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>

منظمة الصحة العالمية، التوصيات الأخلاقية والمتعلقة بالسلامة لإجراء مقابلات مع النساء ضحايا الاتجار (2003).

https://www.who.int/mip/2003/other_documents/en/Ethical_Safety-GWH.pdf

الوحدة 9-2 من المعايير الإجرائية لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: مقدمو الطلبات الذين يعانون من حالات الصحة العقلية أو الإعاقات الذهنية في إجراءات المفوضية لتحديد وضع اللاجئين، على الرابط <https://www.refworld.org/docid/5f3115564.html>

المزيد من المصادر المفيدة

[المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي في حالات الطوارئ، 2007 | اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات \(interagencystandingcommittee.org\)](#) متاحة باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية

التوجيه التشغيلي للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي: [55005b6f9.pdf \(unhcr.org\)](#) متاح باللغات الإنجليزية والفرنسية

الوحدة 2-9 من المعايير الإجرائية لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: مقدمو الطلبات الذين يعانون من حالات الصحة العقلية أو الإعاقات الذهنية في إجراءات المفوضية لتحديد وضع اللاجئين | [الوحدة 2-9 من المعايير الإجرائية لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: مقدمو الطلبات الذين يعانون من حالات الصحة العقلية أو الإعاقات الذهنية في إجراءات المفوضية لتحديد وضع اللاجئين](#)

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، طرق الإسعافات الأولية النفسية عن بعد ([IFRC-PS-Centre-Remote-Psychological-الإسعافات الأولية-أثناء-COVID-19-outbreak-Interim-Guidance.pdf \(reliefweb.int\)](#))

معهد هيدنجتون، فهم ومعالجة الصدمات غير المباشرة (دورة القراءة) - معهد هيدنجتون ([headington-institute.org](#))

شكرًا لكم



MENA
Community
Protection
Network



UNHCR
The UN Refugee Agency

بدعم من



Center for Human Rights,
Gender and Migration

INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY