

دليل رصد حقوق الإنسان

الفصل 12

الصدّات النفسية والرعاية الذاتية

الفصل 12 الصدمات النفسية والرعاية الذاتية



الأمم المتحدة
حقوق الإنسان
مكتب المفوض السامي



الصدمة النفسية والرعاية الذاتية



4	العمل مع الناجين من الصدمات النفسية
4	أ. المفاهيم الرئيسية
5	ب. المقدمة
6	ج. تأثير الصدمات النفسية
6	1. ردود الفعل القصيرة المدى إزاء الصدمات النفسية
7	2. ردود الفعل الطويلة المدى إزاء الصدمات النفسية
10	د. الصدمات النفسية والذاكرة
10	1. الطريقة الطبيعية لعمل الذاكرة
10	2. الذكريات المرتبطة بالأحداث المؤلمة
11	هـ. العمل مع الناجين من الصدمات النفسية
11	1. جمع المعلومات وإجراء المقابلات
18	2. تحليل المعلومات
18	3. الإجراءات التصحيحية: الإحالة والدعم
20	الرعاية الذاتية لموظفي حقوق الإنسان
20	و. المفاهيم الرئيسية
21	ز. المقدمة
22	ح. الأمراض المرتبطة بالإجهاد
22	1. ما هي الصدمة غير المباشرة؟
25	2. الإجهاد الحاد والمزمن والإرهاق



28	ط. السيطرة على الإجهاد
28	1. الالتزام ببناء القدرة على الصمود أمام الإجهاد
28	2. تنمية الوعي
29	3. وضع أهداف واقعية
29	4. ممارسة مهارات السيطرة على الإجهاد
32	5. معالجة الصدمات غير المباشرة
36	المرفق الأول: خطة السيطرة على الإجهاد
37	المرفق الثاني: الموارد المتاحة على شبكة الانترنت

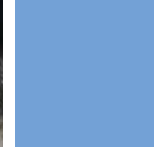


العمل مع الناجين من الصدمات النفسية

أ. المفاهيم الرئيسية



- يمكن أن يكون للصدمات النفسية تأثير عميق على تفكير الناجين ورؤيتهم للعالم وحديثهم عن تجاربهم. وتختلف شدة وطبيعة ردود الفعل إزاء الصدمة النفسية من شخص لآخر وفقاً لشخصيته وطبيعة الحدث الذي نشأت عنه الصدمة النفسية والدعم الذي يتلقاه في أعقابها.
- يتم التعامل مع الأحداث التي تتسبب بصدمة نفسية بشكل مختلف عن الأحداث التي لا تشكل صدمة. ولذلك يمكن أن تختلف الذكريات الناتجة عن صدمات نفسية عن تلك المرتبطة بأحداث غير مؤلمة. وكما هو الحال في ردود الفعل الأخرى، تختلف نوعية الذكريات المؤلمة من ناج إلى آخر. ففي بعض الحالات، تفتقر الذكريات المؤلمة إلى التماسك والتفاصيل التي قد تتمتع بها الذكريات الأخرى.
- لا يجب أن يضع موظفو حقوق الإنسان افتراضات حول كيف يجب على الناجين من الصدمات النفسية أن يشعروا وكيف عليهم أن يتصرفوا، وبالتالي لا يجب أن يقوموا بتقييم مصداقيتهم كشهود على هذا الأساس. ويجب على موظفي حقوق الإنسان أن يكونوا مدركين للأثر المحتمل للصدمات النفسية. ولا تعتبر الحالة الانفعالية للفرد لدى حديثه عن الصدمة النفسية مؤشراً موثقاً حول ما إذا كان الحدث الذي نشأت عنه الصدمة قد حدث بالفعل.
- يجب على موظفي حقوق الإنسان تبني نهج يراعي الصدمات النفسية في عملهم من خلال الأخذ في الاعتبار تأثير الصدمات النفسية خلال جمع المعلومات من الناجين منها وتحليل تلك المعلومات واتخاذ الإجراءات التصحيحية للتصدي لانتهاكات حقوق الإنسان.



ب. المقدمة

يستعرض الجزء الأول من هذا الفصل بعض التأثيرات التي قد تحدثها الصدمات النفسية على قدرة الشخص على تذكر الأحداث وإعادة سردها، وهو ما يمكن أن يساعد موظفي حقوق الإنسان في اتباع نهج يراعي الصدمات النفسية أثناء رصد حقوق الإنسان. ويقدم هذا الجزء مبادئ توجيهية أساسية لموظفي حقوق الإنسان حول كيفية إجراء المقابلات مع الناجين من الصدمات النفسية وتحليل المعلومات التي يتم جمعها منهم وتحديد التدخلات التي قد تكون مفيدة لدعم الناجين الذين يتعافون من انتهاكات حقوق الإنسان المسببة للصددمات النفسية. كما يتوفر المزيد من المعلومات حول هذه المواضيع في فصول منفصلة من هذا الدليل (انظر الفصل حول جمع المعلومات والتحقق منها والفصل حول إجراء المقابلات والجزء الثامن حول التدخل لاتخاذ إجراءات تصحيحية [\[1\]](#)).

وتشمل الأحداث المسببة للصددمات النفسية تلك التي يتعرض فيها الشخص أو يشهد خلالها حدثاً مخيفاً ومروعاً للغاية¹ وقد تتضمن الأحداث المسببة للصددمات النفسية تهديدات للحياة أو السلامة الجسدية والعاطفية كالتعرض للعنف الجنسي أو التعذيب أو التهجير القسري للشخص ذاته أو للآخرين ويصاحبها شعور بالعجز وفقدان السيطرة.

ويطلب الرصد الفعال لحقوق الإنسان تفهماً ومراعاة للتأثير الذي قد تحدثه الصدمات النفسية على الناجين منها. وغالباً ما تكون انتهاكات حقوق الإنسان بطبيعتها صادمة. وفي بعض الحالات، قد تتخذ الأحداث المسببة للصددمات النفسية شكل عنف جسدي يسبب الإصابة أو الوفاة أو تهديداً بالعنف الجسدي. وقد تشمل الأنواع الأخرى من الأحداث المسببة للصددمات النفسية الإذلال النفسي والمعاملة المهينة التي تجرد الناجي من كرامته الإنسانية وتجعله يشعر بالعجز. وقد تظهر ردود الفعل الناجمة عن الصدمات النفسية أيضاً عندما يواجه الناس مواقف يشعرون فيها بالعجز ويحشون فيها على سلامتهم، مثل النزوح القسري. وقد يصاب الأشخاص الذين يشهدون الأحداث الصادمة التي تحدث للآخرين أو يسمعون عنها بردود فعل إزاء تلك الصدمات أيضاً.



المصطلحات

غالباً ما يشير مصطلح "الناجي من الصدمة" و "ضحية انتهاكات حقوق الإنسان" إلى الشخص الذي نجا من الصدمة النفسية وكان ضحية لانتهاك أو أكثر من انتهاكات حقوق الإنسان. ومن منظور نفسي واجتماعي، يُفضّل استخدام مصطلح "الناجي" لأنه يمكن الفرد من خلال التأكيد على القوة والقدرة على الصمود. ومن الناحية النفسية والاجتماعية، ينقل مصطلح "ضحية" رد فعل أكثر سلبية يعطي مزيداً من التركيز على معاناة الفرد. مع ذلك، يبقى مصطلح "ضحية انتهاكات حقوق الإنسان" هو المصطلح القانوني الذي يعرّف الشخص الذي عانى من انتهاك لحقوق الإنسان ويحق له الحماية من المزيد من الانتهاكات والتعويض عن الانتهاك السابق.

ولا بد أن يستخدم موظفو حقوق الإنسان لغة تمكينية. وعلى الرغم من ضرورة استخدام مصطلح "الضحية" في التقارير للإشارة القانونية لضحايا انتهاكات حقوق الإنسان، إلا أنه لدى التعامل مع الناجين من الصدمات، يجب على موظفي حقوق الإنسان تجنب إطلاق الصفات على محاورهم وتسميتهم "بالضحايا" أو "الشهود" أو "الناجين" بل من الأفضل الإشارة إليهم بالاسم من أجل إقامة علاقات حسنة معهم.

1 تعرّف الجمعية الأمريكية للطب النفسي الأحداث المسببة للصدمة النفسية في دليلها التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية، الطبعة الرابعة. (واشنطن العاصمة، 2000)، على أنها "حدث أو سلسلة أحداث تنطوي على موت فعلي أو تهديد بالموت أو إصابة خطيرة أو تهديد للسلامة الجسدية للفرد أو للآخرين".



ج. تأثير الصدمات النفسية

1 ردود الفعل القصيرة المدى إزاء الصدمات النفسية

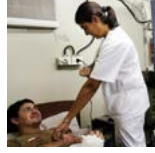
من المرجح أن يعاني الناجون في أعقاب حدث مسبب للصدمة النفسية مباشرة، من مجموعة من ردود الفعل، من بينها ردود فعل عاطفية وجسدية وسلوكية وإدراكية. وفي أغلب الأحيان، تتحسن ردود الفعل مع مرور الوقت، ويكون ذلك عادةً في غضون أسابيع من وقوع الحدث. ويستخدم مصطلح **القادرين على الصمود** لوصف الناجين الذين يستجيبون بهذه الطريقة للصدمة. ويستغرق الناجون القادرون على الصمود وقتاً أطول لاستيعاب الحدث المسبب للصدمة النفسية لكنهم يعودون في النهاية إلى المستويات الأساسية من الأداء. كما يُعتبر الناجون **مقاومين** للصدمة النفسية عندما لا يبدو أي رد فعل تقريباً حتى في أعقاب الحدث مباشرة. ويعاود الناجون المقاومون للصدمة النفسية إلى المستويات الأساسية من الأداء خلال فترة زمنية قصيرة جداً. وفي حين أنهم يدركون أن الحدث المسبب للصدمة خطير ومروع، إلا أنهم قادرون على التعامل بسرعة نسبياً مع الضغط النفسي الناجم عنه.

ولا بد أن يدرك موظفو حقوق الإنسان مفهومي **المقاومة والصمود** وأن يتجنبوا افتراض أن جميع الناجين سيعانون من الصدمة والانهك والانفعال الشديد في أعقاب الصدمة النفسية. كما يسود انطباع قوي بأن الناجين من الصدمات النفسية سيكونون بالضرورة منفعلين للغاية عند الحديث عن تجاربهم، خاصة عندما يتعلق الأمر بقضايا العنف الجنسي، حيث ينتظر من الناجين في كثير من الأحيان إظهار مستويات عالية من الضيق والشعور بالخزي. لكن في الواقع، يستعيد العديد من الناجين من الصدمات النفسية السيطرة على عواطفهم بسرعة نسبياً. من هنا لا يجب أن تستند المصدقية إلى افتراضات حول كيف يجب أن يشعر الناجون من الصدمة النفسية وكيف عليهم أن يتصرفوا.

وقد حددت الدراسات التي أجريت على الناجين المقاومين والقادرين على الصمود أمام الصدمات النفسية العديد من العوامل التي يمكن أن تساعد في مواجهة الأحداث المسببة للصدمة.² ويمكن تقسيم هذه العوامل إلى ثلاث فئات: المتغيرات المرتبطة بالشخص (كعمره أو تاريخه النفسي قبل الصدمة)؛ والمتغيرات المرتبطة بالحدث والمتغيرات المرتبطة بما بعد الحدث. ويلخص الصندوق في الأسفل هذه العوامل.

ومن المهم الأخذ في الاعتبار أن هذه العوامل تستند إلى دراسات استهدفت مجموعات كبيرة من الناس ولا تنطبق بالضرورة على حالات فردية معينة. على سبيل المثال، من غير الصحيح الاعتقاد أن الأشخاص ذوي المستويات التعليمية العالية لا يواجهون تحديات في أعقاب الأحداث المسببة للصدمة النفسية في حين أن الأشخاص ذوي المستويات التعليمية المنخفضة يعانون منها.

2 إي جيه أوزبر وآخرون. "مؤشرات اضطراب ما بعد الصدمة وأعراضه لدى البالغين: تحليل تجميعي"، نشرة الصحة النفسية، المجلد 129، عدد 1 (يناير 2003)، الصفحات 52-73.



التي قد تساعد في التصدي للحدث المسبب للصدمة المصطلحات

الخصائص المرتبطة بالشخص

- الفئات العمرية الأكبر سناً (لكن ليس كبار السن)
- عدم التعرض لصدمة سابقة
- عدم المعاناة من مشاكل نفسية سابقة
- عدم وجود تاريخ عائلي لمشاكل نفسية
- مكانة اجتماعية واقتصادية أعلى
- مستوى تعليمي أعلى

الخصائص المرتبطة بالحدث (يمكن أن تساعد المستويات المحدودة من هذه العوامل في التصدي للحدث المسبب للصدمة)

- شدة الخطر على الحياة
- فقدان الحس العاطفي أو التجمد
- التعرض لانفعالات عاطفية شديدة (مثل الذعر)
- القرب من مصدر التهديد
- التعرض للإصابة

الخصائص المرتبطة بالاستجابة ما بعد الحدث

- الدعم الاجتماعي والعاطفي القوي
- الدعم من المجتمع
- عدم وجود وصمة عار مرتبطة بالصدمة
- فرص جيدة للوصول إلى الموارد المالية
- بقاء الهياكل الاجتماعية والبنية التحتية سليمة بعد الصدمة
- عدد قليل من عوامل الضغط الأخرى (كالشعور بالأمن المالي وسلامة العلاقات وسلامة المجتمع وعدم وجود قلق بشأن السكن أو الأمن الغذائي)
- تغطية إعلامية منخفضة إلى متوسطة للحدث المثير للصدمة النفسية

2 ردود الفعل الطويلة المدى إزاء الصدمات النفسية

بينما يُظهر العديد من الناجين مقاومة وقدرة على الصمود أمام الأحداث المثيرة للصدمة النفسية، قد يعاني آخرون من مشاكل طويلة الأمد. وكما هو موضح أعلاه، تؤثر العديد من العوامل على مدى تعافي الشخص بشكل طبيعي (أي بدون مساعدة متخصصة) من حدث صادم، بما في ذلك العوامل الشخصية مثل المشاكل الموجودة مسبقاً أو التعرض السابق للصدمة، والعوامل ذات الصلة بالصدمة نفسها، مثل خطورة الحدث نفسه والعوامل ذات الصلة بالاستجابة بعد الحدث والمتعلقة بدرجة الدعم المتوفر للناجين.

ويمكن أن تتخذ مشاكل التصدي لحدث مثير للصدمة النفسية أشكالاً عدة. وعلى الرغم من أن اضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية (PTSD) هو في الغالب الأثر الصحي الأكثر شيوعاً، إلا أن هناك أشكالاً أخرى من الكرب. فقد يصاب الناجون باضطرابات القلق الأخرى، بما في ذلك نوبات الهلع والرهاب واضطراب القلق العام. كما يرتبط الاستخدام الضار للكحول والمخدرات أيضاً بالتعرض للصدمة النفسية، وهو غالباً ما يصاحب الاضطرابات الأخرى كذلك. ووفقاً لبعض الدراسات، يعاني الناجون من الصدمات النفسية، لاسيما الناجون من التعذيب، من الاكتئاب الشديد بنفس وتيرة معاناتهم من اضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية.



وقد تتسبب طبيعة أعراض اضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية في تعقيد عملية جمع المعلومات الموثوقة من قبل موظفي حقوق الإنسان. وكما هو موضح أدناه، غالباً ما تكون مشاكل الذاكرة سمة من سمات ردود الفعل الناتجة عن الصدمة النفسية.³

وقد يكون الناجون الذين يصابون باضطراب ما بعد الصدمة حذرين ومتوجسين. فنتيجة للتجارب التي مروا بها، قد يواجهون صعوبة في منح ثقتهم للآخرين. كما يتردد الناجون الذين تعرضوا لصدمة نفسية سببتها جهات حكومية في الوثوق بأي شخص في موقع سلطة. وقد يكونون متشككين للغاية حيال كيفية استخدام المعلومات أو مشاركتها.



أعراض اضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية أ

أعراض استذكار الحدث

يتم استذكار الحدث المسبب للصدمة النفسية بأحد الطرق التالية على الأقل:

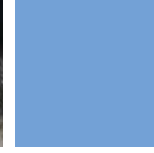
- الاسترجاع المتكرر والافتحامي للذكريات المؤلمة، بما في ذلك الصور أو الأفكار أو التصورات. ملاحظة: قد يلجأ الأطفال الصغار إلى اللعب المتكرر الذي يتم التعبير من خلاله عن مواضيع أو جوانب الصدمة النفسية. ب
- الكوابيس المتكررة المرتبطة بالحدث. ملاحظة: قد يشهد الأطفال أحلاماً مفزعة من دون مضمون واضح.
- التصرف أو الشعور كما لو أن الحدث المؤلم يتكرر (بما في ذلك عيش لحظة الحدث الصادم مرة أخرى والأوهام والهلوسة والاسترجاع الفصامي للأحداث، بما في ذلك تلك التي تحدث عند الاستيقاظ أو تحت تأثير الكحول). ملاحظة: قد يقوم الأطفال بإعادة تمثيل أحداث مرتبطة بالصدمة.
- الضغط النفسي الشديد عند التعرض لإشارات داخلية أو خارجية ترمز لأحد جوانب الحدث المسبب للصدمة أو ما يشبهها.
- التفاعلات الفسيولوجية عند التعرض لإشارات داخلية أو خارجية ترمز لأحد جوانب الحدث المسبب للصدمة أو ما يشبهها.

أعراض التجنب

التجنب المستمر للمحفزات المرتبطة بالصدمة النفسية والحذر في الاستجابة العامة (لم يكن موجوداً قبل الصدمة)، كما هو مبين في ثلاثة على الأقل مما يلي:

- بذل جهود لتجنب الأفكار أو المشاعر أو المحادثات المرتبطة بالحدث المسبب للصدمة النفسية.
- بذل جهود لتجنب الأنشطة أو الأماكن أو الأشخاص الذين يعيدون ذكريات الصدمة النفسية.
- عدم القدرة على تذكر جانب مهم من جوانب الصدمة النفسية.
- تراجع ملحوظ في الاهتمام أو المشاركة في الأنشطة المهمة.
- الشعور بالعزلة أو النفور من الآخرين.
- المشاعر المحدودة (كعدم القدرة على الشعور بالحبة تجاه الآخرين).
- الشعور بمحدودية الآفاق المستقبلية (على سبيل المثال، عدم توقع الحصول على وظيفة أو الزواج أو إنجاب الأطفال أو الوصول إلى العمر الطبيعي).

3 يناقش هذا الفصل لاحقاً بالتفصيل الذكريات المرتبطة بالأحداث المؤلمة.



أعراض فرط التيقظ

الأعراض المستمرة لزيادة التيقظ (لم تكن موجودة قبل الصدمة)، كما هو مبين في اثنين على الأقل مما يلي:

- صعوبة في الخلود إلى النوم أو مواصلة النوم.
- الانفعال أو نوبات الغضب.
- صعوبة في التركيز.
- فرط الحذر.
- ردود فعل مفاجئة مبالغ بها.

أ. الرابطة الأمريكية للطب النفسي، الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية.

ب. للحصول على إرشادات حول إجراء المقابلات مع الأطفال، انظر الفصل حول إجراء المقابلات. انظر أيضاً الفصل حول رصد حقوق الإنسان للأطفال وحمايتهم.

لدى تحقيقهم في الانتهاكات المحتملة لحقوق الإنسان، يجب على موظفي حقوق الإنسان النظر إلى أبعد من الانطباعات الأولية واستعراض طائفة من ردود الفعل المحتملة، ليس فقط اضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية بل الاكتئاب والقلق وتعاطي المواد المخدرة كذلك. وقد تصعب ردود الفعل هذه تحديد المصادر المحتملة وجمع المعلومات. فقد يحجم الناجون الذين يشعرون بقلق شديد أو الذين يعانون من الاكتئاب عن حضور المقابلات. **ويجب على موظفي حقوق الإنسان دائماً احترام اختيارات الناجين وعدم ممارسة الضغوط عليهم من أجل البوح.** كما يجب على موظفي حقوق الإنسان النظر في كيفية تأثير الفترة الزمنية بين الحدث المزعوم المسبب للصدمة النفسية والمقابلة على طريقة عرض القصة وقدرة الناجي على سردها. فضلاً عن ذلك، لا بد أن يضع موظفو حقوق الإنسان في اعتبارهم أن ردود الفعل على صدمات الماضي قد تنشأ حتى بعد فترة من الأداء الطبيعي. وعندما يحدث هذا الأمر فهو لا يشير بالضرورة إلى ردود فعل مبالغ فيها أو غير قابلة للتصديق.



الصدمة النفسية خلال مراحل الحياة

يختلف خطر حدوث ردود الأفعال بعد الصدمات النفسية باختلاف المرحلة العمرية للفرد. على سبيل المثال، يعد الأطفال والبالغون معرضين بدرجة عالية للخطر. فاعتمادهم على البالغين، وقدرتهم المحدودة أو المعدومة على فهم الأحداث وتطوير استراتيجيات للتكيف يجعلهم أكثر عرضة لتأثير الصدمات النفسية. كما يميل الأطفال الصغار إلى التعبير عن ردود فعل ما بعد الصدمة بشكل مختلف عن البالغين. فهم غالباً ما يفتقرون إلى الكلمات التي تعبر عن التجربة التي مروا بها ولذلك ينفسون عن الضيق الذي يشعرون به من خلال اللعب المتكرر أو السلوك المشاغب أو الانسحاب. وبالغون الأكبر سناً هم الأكثر احتمالاً للتعافي تماماً من تأثير الأحداث المسببة للصدمة من دون مساعدة متخصصة. فهم قادرون على الاستفادة من التجارب السابقة في التعامل مع المحن. غير أن المسنين قد يواجهون بصورة متزايدة خطر ردود الفعل السلبية بعد الصدمة، لا سيما إذا كانوا يعانون من إعاقات.



د. الصدمات النفسية والذاكرة

1 الطريقة الطبيعية التي تعمل بها الذاكرة

خلال جمع المعلومات حول الانتهاكات المحتملة لحقوق الإنسان، عادة ما يطلب موظفو حقوق الإنسان من الناجين والشهود المزعومين سرد تجاربهم وملاحظاتهم، أي الأمور التي رأوها أو سمعوها أو اختبروها.

ويعتمد هذا النهج على افتراض أن الأفراد يسجلون تجاربهم وملاحظاتهم بدقة على شكل ذكريات يتم الاحتفاظ بها دون تغيير في الدماغ إلى أن يتم الإشارة إليها من دون تمييز. وعلى أرض الواقع، تعمل عقول الناس بصورة مختلفة، لا سيما عندما يتعلق الأمر بتذكر الأحداث المسببة للصدمة النفسية.

والذاكرة ليست صورة طبق الأصل لحدث ما، وإنما هي إعادة بناء لذلك الحدث بعد خضوعه للتصفية بواسطة التجارب السابقة وأوجه التحيّز. فحتى عندما يتذكر الناس الأحداث العادية (غير المسببة للصدمة النفسية)، فأهمهم يكونون عرضة لارتكاب الأخطاء، أو إهمال التفاصيل أو تغييرها أو إضافة معلومات جديدة في المقابلات اللاحقة.⁴ من هنا، لا بد من الأخذ في الاعتبار الأخطاء المحتملة في الذاكرة الشخصية للأحداث العادية والاستثنائية لدى جمع المعلومات وتقييمها، خاصة عندما لا تشير المعلومات التي تم جمعها إلى وقائع أو أحداث وقعت مؤخراً.

ولضمان مصداقية المعلومات التي يتم جمعها، لا بد أن يسعى موظفو حقوق الإنسان إلى التأكد من الاتساق بين البلاغات، والاتساق على مستوى الفرد (على سبيل المثال، من خلال الأسئلة المتكررة)، والاتساق بين الأفراد (عندما يكون هناك شهود متعددين) والاتساق بين المصادر (كالتقارير الأخرى).

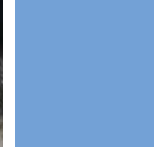
2 الذكريات المرتبطة بالأحداث المؤلمة

غالباً ما تندمج الأحداث العادية في الذهن بحيث لا تترك ذاكرة مميزة لها، كالذهاب إلى العمل على سبيل المثال أو أي أنشطة روتينية أخرى. والافتراض الشائع هو أن خطورة الأحداث المسببة للصدمة النفسية تجعلها محفورة بالذاكرة على عكس الأحداث العادية. يعد هذا الافتراض صحيحاً في بعض الحالات إذ يستطيع بعض الناجين تذكر التجارب التي مروا بها بوضوح وبقدر كبير من التفصيل وبترتيب زمني سليم.

مع ذلك، قد يعاني البعض الآخر من مشاكل في الذاكرة. ويمكن أن تتراوح مشاكل الذاكرة الناتجة عن الصدمات النفسية من عدم القدرة على تذكر أجزاء من الحدث، أو التذكر غير المتسق لجوانب معينة منه أو مواجهة صعوبات في إيجاد كلمات للتعبير عن التجربة التي مر بها الشخص أو صعوبة في تقديم رواية مترابطة. وغالباً ما توصف الذكريات الناتجة عن صدمة نفسية على النحو التالي:

- مجزأة
- غير منظّمة
- تفتقر إلى السرد
- غير مترابطة
- ناقصة
- تفتقر إلى تسلسل الأحداث
- عامة

4 جيه. كوهين، "مسألة المصداقية: السهو والتفاوتات والأخطاء في التذكر في شهادة طالي اللجوء"، *المجلة الدولية لقانون اللاجئين*، المجلد 13، العدد 3 (يوليو 2001)، الصفحات 293-309.



وتكون الأحداث المسببة للصدمة النفسية في العادة فوضوية ومرهقة عاطفياً. ويميل الناجون أيضاً إلى الاهتمام بالمعلومات الأكثر ارتباطاً بقائهم على قيد الحياة، مثل الأسلحة، ولذلك قد يلحظون أو لا يلحظون المعلومات الثانوية، كما ليس الجناة على سبيل المثال. وفي بعض الحالات الشديدة، قد يتجمد الناجون أو يفقدون إدراكهم خلال الحادثة بحيث لا يكون لديهم سوى وعي ضئيل أو مشوه لما يدور حولهم. وفي هذه الحالات، قد لا يتمكنون من تذكر أجزاء مهمة من الأحداث التي تعرضوا لها.

وينتج عن ذلك في الغالب ذكريات مجزأة وتفتقر إلى الترابط. وقد يكون الناجون قادرين على تذكر المعلومات الحسية، مثل الرائحة أو الطعم أو الصوت، لكنهم قد يكونون غير قادرين على فهم المعلومات أو دمجها في رواية مترابطة.

وفي الواقع، قد يفضل الناجون نسيان ما حدث لهم. ومن خلال إبعادهم للأفكار والذكريات المرتبطة بالحدث، فإنهم يشعرون بالراحة ويخففون من وطأة تلك المشاعر المؤلمة. ومع مرور الوقت، قد يقلل هذا السلوك من قدرة الناجين على تذكر الحدث المسبب للصدمة النفسية.

كما قد يجعل الحدث الصادم بطبيعته التي تتسم بالخطورة والرعب عملية التذكر مخوفة بالمصاعب.

وتعتبر الفجوات في الذاكرة شائعة في حالات العنف الجنسي، على سبيل المثال. فقد تميل الذاكرة المتعلقة بالعنف الجنسي لأن تكون أقل تفصيلاً وأقل وضوحاً وأقل اعتماداً على البصر.



الصدمة النفسية والثقافة

تحدد الثقافة كيف يختبر الناس الصدمات النفسية ويتحدثون عنها. فعلى سبيل المثال، من غير المعتاد أن يقوم شخص في بعض الثقافات بمشاركة مشاعره مع شخص آخر ليس من العائلة. وفي حالات أخرى، يعتبر الخوض في مسائل الصحة العقلية من المحرمات. ولذلك يجب على موظفي حقوق الإنسان احترام طريقة التعبير عن ردود الفعل إزاء الصدمات النفسية أو طريقة فهمها في الثقافات المختلفة. وقبل إجراء المقابلات مع الناجين، قد يكون من المفيد التحدث إلى أفراد المجتمع لتكوين فكرة عن المفهوم الثقافي لردود الفعل إزاء الصدمات النفسية. كما لا بد من مراعاة القضايا المتعلقة باللباس واللغة والجنس والعمر واللمس والمعتقدات والدين عند التعامل مع الناجين من الصدمات النفسية (انظر أيضاً الفصل حول إجراء المقابلات).

العمل مع الناجين من الصدمات النفسية

لا بد أن يأخذ موظفو حقوق الإنسان الذين يعملون على جمع المعلومات من الضحايا والشهود حول انتهاكات حقوق الإنسان في الاعتبار إمكانية تعرضهم لصدمة نفسية وأن يكونوا على دراية بمجموعة ردود الفعل التي قد يواجهونها من جميع الناجين، من أولئك الذين يتمتعون بدرجات عالية من الصمود والقادرين على التحكم في عواطفهم وتذكر التجارب التي مروا بها من دون صعوبة كبيرة إلى الناجين شديدي الانفعال الذين قد يتجنبون حتى الحديث عن بعض جوانب التجربة المؤلمة التي شهدوها أو يجدون صعوبة في تذكر ما حدث لهم بصورة دقيقة. وبدلاً من الاعتماد على الافتراضات الشخصية حول كيفية استجابة الأشخاص للأحداث المسببة للصدمة النفسية، يجب على موظفي حقوق الإنسان اتباع نهج يراعي الصدمات ويأخذ في الاعتبار تأثيرها على الناجين ويحترم الفروقات الفردية فيما بينهم.

وفيما يلي اقتراحات حول الطريقة التي يمكن لموظفي حقوق الإنسان التعامل فيها مع الناجين من الصدمات النفسية على نحو يحترم تجاربهم ويراعي الفهم الحالي لردود الفعل إزاء الصدمة النفسية وذكريات الأحداث المؤلمة.

1 جمع المعلومات وإجراء المقابلات

يجب أن تمثل جميع أوجه التواصل التي يقوم به موظفو حقوق الإنسان في سياق الرصد لمبادئ "الاحترام" و "عدم إلحاق الضرر" إذ يحتل هذان المبدأان أهمية قصوى عند إجراء المقابلات مع الناجين من الصدمات النفسية. كما يجب أن يقوم موظفو حقوق الإنسان بتقييم



خطر إلحاقهم الضرر بالناجين قبل التعامل معهم. ومن الأسئلة التي يجب طرحها: هل سيتسبب موظفو حقوق الإنسان بالمزيد من الضرر في حال التقوا بالناجين من الصدمات النفسية؟ هل يحتاج موظفو حقوق الإنسان بالفعل إلى مقابلة الناجين من الصدمات النفسية أم يمكنهم الحصول على المعلومات من مصادر أخرى؟ كما يجب أن يضع موظفو حقوق الإنسان في اعتبارهم أن سلامة الناجين تغطي على الحاجة إلى جمع البيانات.



التعامل مع أفراد أسر الأشخاص المختفين

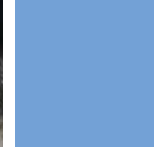
قام أحد موظفي حقوق الإنسان الذي يتمتع بخبرة في مجال الرصد في آسيا بنقل التحديات التي واجهها لدى تعامله مع أفراد أسر الأشخاص المختفين، حيث قال:

"شعر الناس بالصدمة، ليس فقط بسبب الحادث ولكن بسبب عدم معرفتهم بما حدث لأحبائهم. شعرت أنه من مسؤوليتي أن أخبر أفراد الأسر أن عليهم التفكير بإمكانية عدم عودة الأشخاص المختفين. كان هذا الأمر صعباً للغاية. كان بعضهم من الزائرين المنتظمين لوحدة التواجد الميداني إذ أصبحت زيارة الوحدة نوعاً من الطقوس التي تبقى "الملف" مفتوحاً وأملهم حياة. شعرت أن علي أن أكون صادقاً معهم. كان معظمهم يعلمون في قرارة أنفسهم أن لا أمل في العودة، لكنهم كانوا متمسكين بهذا الأمل. وكانت زيارة وحدة التواجد الميداني وشعورهم بأنهم يفعلون شيئاً للعثور على أفراد أسرهم المختفين يعزز هذا الأمل. أما أنا فحاولت توجيه طاقتهم وجهودهم نحو المساءلة".

يوضح هذا المثال الصعوبات التي يواجهها موظفو حقوق الإنسان لدى التعامل مع ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان، كأفراد أسر الأشخاص المختفين، وكيف تؤثر المشورة في مجال حقوق الإنسان التي يقدمونها على طريقة استيعاب هؤلاء الأشخاص للصدمة أو تعافيتهم منها (من عدمه). ويعاني أفراد أسر المختفين بسبب عدم معرفتهم بما حدث لأحبائهم وعدم قدرتهم على التعبير عن حزنهم ودفن رفائهم في حال تعرضوا للقتل. وتختلف المدة الزمنية التي يحتاجها الأقارب لتخطي المأساة بشكل كبير اعتماداً على العوامل الشخصية والسياقية. ففي الكثير من الحالات، تكون الإجراءات طويلة وقد تستمر حتى بعد الوصول إلى بعض سبل الانتصاف. ولذلك ينبغي أن يتفهم موظفو حقوق الإنسان وأن يحترموا حقيقة أن ما يسمح للأسر في الكثير من الحالات بالمضي قدماً في حياتها والاستمرار في المطالبة بحقوقها هو الأمل في أن تعرف يوماً ما حدث لأحبائهم. ويستطيع موظفو حقوق الإنسان المساعدة من خلال تقديم المشورة بطريقة واقعية وإبداء التعاطف والاحترام بشأن آليات التحقيق والمساءلة وكذلك سبل الانتصاف المتاحة، ومن خلال توصيل أفراد الأسرة بمجموعات الدعوة والدعم التي قد تساعد في تقديم المطالبات وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي.

ولا بد من إجراء المقابلات مع الناجين من الصدمات النفسية بطريقة تتسم بالاحترام والتعاطف، لا سيما عند طلب تفاصيل عن الحدث المسبب للصدمة النفسية (انظر أيضاً الفصل حول إجراء المقابلات وكذلك القوائم المرجعية بشأن مقابلة الناجين من الصدمات النفسية والرعاية الذاتية الواردة لاحقاً في هذا الفصل (11)). ولا يجب أن يفترض موظفو حقوق الإنسان أنهم يدركون ما يعنيه الحدث المسبب للصدمة النفسية للشخص أو كيف يراه أو يشعر به. بدلاً من ذلك، عليهم التقاط الإيماءات من الناجي نفسه وأن يستجيبوا وفقاً لها. فإذا تبني أحد الناجين نبرة واقعية في وصف التجارب التي مر بها، فيجب على موظف حقوق الإنسان تبني أسلوب مشابه يتسم بالموضوعية والتعاطف من دون استعلاء. أما إذا كان الناجي أكثر انفعالاً في مناقشة التجارب، فيجب أن يتبع موظف حقوق الإنسان نهجاً أبطأ وأكثر تشجيعاً وأن يسمح بالمزيد من الوقت بين الردود والأسئلة. وفي كلتا الحالتين، يجب أن يعبر موظفو حقوق الإنسان عن امتنانهم للناجي لمنحهم الثقة الكافية للتحدث معه.

ويعتبر تجنب التفكير أو الحديث عن التجارب المسببة للصدمة النفسية أحد الأعراض الشائعة لاضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية ولذلك قد يلتقي موظفو حقوق الإنسان بأشخاص يترددون في مناقشة ما حدث لهم. من هنا يجب أن يحترم موظفو حقوق الإنسان رغبات الناجين في وقف المقابلة أو رفض الإجابة على أسئلة معينة. كما يجب عليهم أن يحسنوا التقدير لدى الإحاح للحصول على إجابة وإدراك أن وصمة العار المرتبطة بالعديد من أنواع الأحداث المسببة للصدمة النفسية قد تحول دون استجابة الناجين. وقد يستغرق بناء الثقة مع المصابين بصدمة نفسية وقتاً أطول ولهذا السبب قد يجد موظفو حقوق الإنسان أنه من الضروري القيام بعدة زيارات وقضاء الوقت في مناقشة مواضيع أخرى غير مثيرة للخوف من أجل بناء علاقة ودية معهم.



بالمثل، قد يرفض بعض الناجين تماماً التحدث لموظفي حقوق الإنسان بسبب اليأس أو الخجل أو الخوف. وبينما يمكن لموظفي حقوق الإنسان العمل على بناء الثقة مع الشهود المحتملين، يجب أن يتم ذلك بطريقة هادئة ومحترمة لا تمارس ضغوطاً على الناجين أو تجرهم على الحديث. وقد يختار بعض الناجين التحدث بدافع الرغبة في منع حدوث أمر مشابه للآخرين، لكن لا ينبغي فرض وجهة النظر هذه عليهم، فهم ليسوا ملزمين بمنع وقوع انتهاكات حقوق الإنسان في المستقبل.

ويجب أن يتميز النهج المتبع في التعامل مع الناجين من الصدمات النفسية، كما هو الحال مع جميع الشهود والمصادر، بالحساسية. ويجب أن تتسم الأسئلة بالاحترام وأن تتجنب أي إيحاء باللوم. ولا يجب مطالبة الناجين بتبرير سلوكهم أثناء الحدث المسبب للصدمة أو تفسير سبب تصرفهم بأسلوب معين.

وقبل بدء المقابلة، لا بد أن يكون لدى موظفي حقوق الإنسان فهم جيد لمستوى التفاصيل المطلوبة ومتى يجب عليهم التوقف عن طرح الأسئلة. فمن السهل الاندفاع نحو طلب المزيد من التفاصيل دون النظر فيما إذا كانت المعلومات ضرورية بالفعل. وعندما يتعلق الأمر بالصدمة النفسية، يمكن أن يؤدي هذا النهج إلى استعادة الناجين من دون داع جوانب الحدث المسبب للصدمة النفسية. وهذا ينطبق على التفاصيل المتعلقة بالأحداث المثيرة للصدمة النفسية. فعلى سبيل المثال، إذا أبلغ أحد الناجين أنه تعرض للتجار به من أجل الاستغلال الجنسي، فقد لا تكون هناك حاجة للحصول على تفاصيل الاستغلال الجنسي لأغراض الرصد ومتابعة المعلومات. وفي حالات التعذيب كذلك، يتعين على موظفي حقوق الإنسان إعطاء الأولوية لسلامة الناجي وعدم الخوض في التفاصيل إذا كان نقلها سيؤدي إلى إصابته بصدمة نفسية من جديد. ومن المهم النظر في التأثير المحتمل لكل سؤال على الشخص الذي تتم مقابله وما إذا كانت المعلومات ضرورية حقاً. وقد يحتاج موظفو حقوق الإنسان إلى طلب تفاصيل عن الأحداث المسببة للصدمة النفسية من أجل القيام برصد دقيق، مع ذلك عليهم أن يتذكروا دائماً السبب وراء سؤالهم وما قد يعنيه للناجي.

ويجب أن يذكر موظفو حقوق الإنسان دائماً الغرض من إجراء المقابلة وأن لا يطرحوا أسئلة تتجاوز هذا الغرض. مع ذلك، في حال رغب الناجي في التحدث عن تجربته بالتفصيل، فمن الذوق الاستماع إلى ما سيقول. وقد يلاحظ موظفو حقوق الإنسان أن المقابلات مع الناجين الذين يعانون من صدمات نفسية تستغرق وقتاً أطول من المقابلات مع غيرهم من الأشخاص. ويعود السبب في ذلك إلى أنه في بعض الحالات يجد الناجي صعوبة في تذكر الأحداث ويستغرق وقتاً أطول للإجابة على الأسئلة؛ وفي حالات أخرى، قد يرغب في الخوض في التجربة التي مر بها بالتفصيل. على ضوء ذلك، لا بد أن يحقق موظفو حقوق الإنسان توازن بين إظهار الاحترام للناجي والتعامل مع الضغوطات المتعلقة بالتحقيق والتي تتطلب إجراء عدة مقابلات خلال فترة زمنية قصيرة. ولا ينبغي ترك الناجين يشعرون بأن موظف حقوق الإنسان استخدمهم لجمع المعلومات دون إبداء الاحترام لتجارهم أو قصصهم.

وبالأخذ بالحسبان أن الناجين من الصدمات النفسية قد يجدون صعوبة في التذكر، يجب أن يكون موظفو حقوق الإنسان مستعدين لسماع قصة غير متسقة. كما سيشهد استرجاع الذاكرة تحسناً في حال تخلل ذلك القليل من المقاطعة ولذلك لا بد أن يتسمع موظفو حقوق الإنسان لأطول مدة ممكنة وأن يطرحوا أقل عدد ممكن من الأسئلة. ويجب أن يعطوا أيضاً مساحة للناجي للتحدث ووقتاً للتذكر من خلال البدء بالأسئلة المفتوحة وإفصاح المجال لفترات من الصمت خلال المقابلة.

ولا بد أن ينظر موظفو حقوق الإنسان في مدى احتمالية تذكر الناجين لتفاصيل محددة للغاية حول ما حدث لهم. ومن المرجح أن ينتج عن الأسئلة المتعلقة بالموضوع كطرح سؤال من قبيل "هل قاموا بضربك؟" إجابات دقيقة أكثر من الأسئلة المفصلة حول المحيط الذي وقعت فيه الحادثة مثل "ما الغرفة التي كنت فيها؟" أو الأسئلة التي تتعلق بالتفاصيل المحورية مثل "كم مرة قام بضربك؟".



الناجون من التعذيب أ

يهدف التعذيب إلى كسر الضحية والمس بكرامتها الإنسانية وتدمير شخصيتها وهويتها. وبالتالي، يكون تأثيره واسع الانتشار ويتجاوز الفرد ليصل إلى الأسرة والمجتمع المحلي والمجتمع بمعناه الأوسع.

وتظهر الدراسات التي أجريت على الناجين من التعذيب التأثير المدمر الذي يمكن أن تحدثه هذه الممارسة على العديد من جوانب الحياة، بما في ذلك الهوية والعلاقات الاجتماعية والحياة الجنسية والروحانية والصحة البدنية والعقلية. ويمكن للتعذيب، أكثر من أي تجربة مؤلمة أخرى، أن يغير شخصية الناجي بشكل جذري. كما يمكن للتعذيب النفسي (كالإيهاام بالإعدام، والإجبار على محاكاة أفعال جنسية، واحتجاز الضحايا وهم عراة) أن يلحق ضرراً مائلاً بذلك الذي يتركه التعذيب الجسدي.

ولكن، كما هو الحال في جميع أشكال الصدمات النفسية الأخرى، تختلف ردود فعل الناجين من فرد إلى آخر. ويؤثر إحساس الناجي الشخصي تجاه التعذيب والطريقة التي ينظر بها المجتمع إلى الناجي وما شهدته من تعذيب على استجابته. على سبيل المثال، يمكن للإيمان القوي بقضية ما أن يخفف بعض الآثار السلبية للتعذيب لدى أعضاء المنظمات السياسية أو الاجتماعية أو الحقوقية المستهدفة بالتعذيب، لاسيما إذا كانوا مدركين مسبقاً لخطر التعذيب الذي قد يتعرض له أعضاؤها وأساليبه. في المقابل، من المرجح أن يكون تأثير التعذيب أكبر بكثير على الناجين الذين لا يتلقون دعماً اجتماعياً أو يوصمون بسبب التجارب التي مروا بها.

أ. للمزيد من المعلومات حول التحقيق في مزاعم التعذيب، انظر بروتوكول اسطنبول: دليل التحقيق والتوثيق الفعالين للتعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة، سلسلة التدريب المهني رقم 8/ المراجع رقم 1 (منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع E.04.XIV.3).



أوغندا

تم تسجيل معدلات عالية جداً من اضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية (54 في المائة) والاكنتاب (67 في المائة) بين الناجين داخلياً في شمال أوغندا. وتؤكد هذه المعدلات المرتفعة مدى التفاوت بين الأشخاص المعرضين للصدمة. وقد واجه العديد من الأشخاص الذين خضعت حالتهم للدراسة من صدمات نفسية متعددة في حين تلقى عدد قليل منهم فقط الدعم في أعقاب الصدمة النفسية بسبب انهيار النظم الاجتماعية والبنية التحتية. وكانت مسافة النزوح أيضاً من العوامل الأخرى المرتبطة بارتفاع معدلات الإصابة باضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية.

وتشير هذه الدراسة وغيرها من الدراسات المشابهة إلى أنه من المرجح أن تتسبب انتهاكات حقوق الإنسان التي تؤدي إلى النزوح بشكل خاص في صعوبات في التكيف. وعند اقتران ذلك بالفئات السكانية الضعيفة التي ربما عانت من صدمات متعددة، فإن

هذا النوع من الانتهاك يخلق ظروفاً بالغة الخطورة للإصابة باضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية والاكنتاب.

المصدر: بي روبرتس وآخرون، "العوامل المرتبطة باضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية والاكنتاب بين الناجين داخلياً في شمال أوغندا"، مجلة بيوميدي سينترال للصحة النفسية، المجلد 8، العدد 38 (مايو 2008).



قائمة مرجعية للمقابلات مع الناجين من الصدمات النفسية

يمكن لموظفي حقوق الإنسان استخدام القائمة المرجعية التالية للتحضير للمقابلات مع الناجين من الصدمات النفسية وللقيام بمراجعة سريعة لبعض الخطوات الرئيسية التي يمكن اتخاذها من أجل إجراء المقابلات بأسلوب يسوده الاحترام.

قبل المقابلة

- انظر فيما إذا كان الشخص الذي تنوي مقابلته قد تعرض لصدمة نفسية متعلقة بالانتهاك المزعوم الذي ترصده (على سبيل المثال، وجود تهديد للحياة أو للسلامة الجسدية أو النفسية).
- إذا كان حدوث صدمة نفسية مرتبطة بالانتهاك المزعوم أمراً محتملاً، قم بتقييم ما إذا كان من الضروري إجراء مقابلة مع الناجين المباشرين، وباستخدام مبدأ "عدم إلحاق الضرر"، حدد المصادر الأخرى التي يقل معها احتمال تعرضها للصدمة النفسية.
- إذا كان من الضروري إجراء مقابلة مع أشخاص من المحتمل أن يكونوا قد تعرضوا لصدمة نفسية، فقم بتقييم الديناميات المحتملة بينك وبين الأشخاص الذين تنوي مقابلاتهم. هل هناك أي شيء يتعلق بك أو بأعضاء الفريق الآخرين قد يذكرهم بالجناة المزعومين (على سبيل المثال، النوع الاجتماعي أو العمر أو المنصب أو المجموعة العرقية)؟ قلل إلى الحد الأدنى احتمالية تعرضهم للصدمة النفسية من جديد عن طريق اختيار عضو الفريق الذي سيجري المقابلات بعناية.
- اختر مكاناً يتميز بالخصوصية والبهجة قدر الإمكان لإجراء المقابلة. انظر إلى المكان من منظور الشخص الذي تعرض للصدمة النفسية وقم بإزالة أو تغيير أي خصائص قد تذكره بالانتهاك المزعوم. ضع المناديل في متناول اليد وفكر في توفير المرطبات.
- إذا أمكن، قم بإعداد مكان المقابلة بطريقة تسمح للأشخاص الذين ستتم مقابلتهم بالجلوس وتهدئة أنفسهم بعد المقابلة.
- حدد الشركاء أو المؤسسات التي قد تحيل إليهم الأشخاص الذين ستقابلهم في حال تبين أنهم بحاجة إلى دعم نفسي أو رعاية طبية أو مساعدة قانونية. اجمع معلومات الاتصال بهذه الجهات واحتفظ بها في متناول اليد.

في بداية المقابلة

- قدم لمحةً عامةً عن المقابلة وتقديراً للمدة التي ستستغرقها. أخبر الشخص أنك ستطرح أسئلة حول أحداث ربما سببت أو تسبب صدمة نفسية.
- تأكد من حصولك على الموافقة الكاملة قبل الشروع في المقابلة. وقبل الحصول على الموافقة، تأكد من أن الأشخاص الذين تتم مقابلتهم قد فهموا ما يلي:
 - دورك ودور المترجم الفوري (إن وجد)
 - الغرض من المقابلة وطبيعتها
 - كيف ستستخدم المعلومات التي سيتم الحصول عليها أثناء المقابلة وأين سيتم تخزينها
 - كيف ستتم حماية سلامتهم
 - أن مشاركتهم طوعية بالكامل
 - أن باستطاعتهم إيقاف المقابلة في أي وقت
 - أن باستطاعتهم رفض الرد على أي سؤال
 - أنه لا عواقب سترتب عليهم في حال رفضوا إجراء المقابلة أو الإجابة على أي سؤال أو إنهاء المقابلة في أي وقت
 - أنهم هم من يتحكمون في المقابلة وأن باستطاعتهم طلب استراحة في أي وقت.
- أكد أن الحديث عن الأحداث الصادمة قد يكون صعباً لكن لا تفترض أنه سيكون كذلك على الشخص الذي ستقابله (على سبيل المثال يمكنك القول "في بعض الأحيان، يجد الناس صعوبة في الحديث عن الأشياء المزعجة التي اختبروها. كيف تشعر حيال التحدث معي اليوم؟"). تعرف على ما يمكنك فعله لجعل الشخص يشعر براحة أكبر.
- أكد أنه قد يكون من الصعب تذكر الأحداث الصادمة بتفاصيلها الدقيقة. شجع الأشخاص الذين تقابلهم على أن يكونوا صادقين بشأن ما يمكنهم وما لا يمكنهم تذكره.



خلال المقابلة

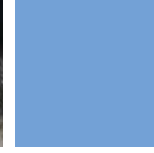
- لا تمارس ضغوطاً على الناجين من الصدمات النفسية للحديث عن تجاربهم. وعليك تجنب عبارات مثل "إذا أخبرتنا عن تجربتك فقد يمكننا ذلك من منع حدوثها مرة أخرى". تذكر أن منع انتهاكات حقوق الإنسان ليست مسؤولية الناجي.
- انتبه للحالة النفسية للشخص الذي تتم مقابله وامنحه فترات راحة حسب الضرورة.
- إذا أصبح الشخص الذي تتم مقابله مرهقاً من الناحية العاطفية، فساعدته على استعادة السيطرة على مشاعره:
 - تحدث عن شيء آخر إلى أن يشعر أنه قادر على المتابعة.
 - شجعه على أخذ نفس عميق ببطء لعدة مرات. قم بذلك بنفسك للتوضيح.
 - ذكّر بأنه في مكان آمن وأن لا خطر عليه (قل ذلك فقط إذا كانت هذه هي الحقيقة. أما إذا كان الشخص الذي تقابله أو أعبأه في خطر، فلا تلجأ إلى هذا الأسلوب).
- اتخذ موقفاً لا يصدر الأحكام. تجنب إصدار الأحكام أو التشكيك بسلوك الناجي أو ردود أفعاله تجاه الحدث المسبب للصدمة النفسية. ربما يكون الناجي قد تصرف بطرق ترى من وجهة نظرك أنها جعلت الموقف أكثر سوءاً، لكن ليس الغرض من المقابلة الإشارة إلى ذلك. تأكد أن يعكس صوتك وملامح وجهك ولغة جسدك الاحترام.
- بعد وصف الناجي ردود فعله إزاء الصدمة النفسية، أكد له أنها ردود أفعال طبيعية وأنه من الطبيعي التأثير بالصدمة النفسية.

في نهاية المقابلة

- أعط إشعاراً قبل مدة كافية من انتهاء المقابلة لمنح الناجي وقتاً كافياً لإضافة أي شيء آخر ولتتمكن من الاستعداد عاطفياً.
- أكد مرة أخرى أنه قد يكون من الصعب التحدث عن الأحداث المسببة للصدمة النفسية بسبب الوصم والشعور بالعار. أسأل إذا كانت هناك أشياء لم يتحدث عنها الناجي بسبب الخجل. لا تمارس عليه الضغط لذكرها بل امنحه مساحة للتعبير عنها إذا رغب في ذلك.
- أتح الوقت لطرح الأسئلة. نظراً للطبيعة الحساسة للمقابلة، قد يكون من الضروري استعراض كيف سيتم استخدام المعلومات وما هي الخطوات التالية.
- تحقق من الحالة النفسية للشخص الذي تتم مقابله وحذره من ردود أفعاله المحتملة بعد المقابلة (على سبيل المثال يمكنك القول: "أحياناً يجد الناس أن الحديث عن الأحداث المسببة للصدمة النفسية يستعيد الذكريات والمشاعر التي مروا بها في ذلك الوقت. قد تجد نفسك تفكر أكثر فيما حدث لك لأننا نتحدثنا عن ذلك").
- أسأل عن الدعم الاجتماعي الذي يحصل عليه الناجي لمساعدته في التصدي لأي ردود فعل قد يعاني منها أو أي نوع آخر من الدعم الذي قد يكون مطلوباً (على سبيل المثال، المساعدة القانونية أو الرعاية الطبية). وإذا كان ذلك مناسباً، قدم المعلومات حول الموارد المحلية التي توفر الدعم للناجين من الصدمات النفسية.

بعد المقابلة

- امنح الضيف مساحة للجلوس وتمالك نفسه خارج الغرفة التي جرت فيها المقابلة، إذا كان ذلك ممكناً.
- انتبه لتأثير المقابلة عليك شخصياً. كيف كان شعورك لدى سماعك عن الأحداث التي تم وصفها؟ كيف تتعامل مع مهمة الرصد ككل؟
- عند صياغة تقرير المقابلة، لا بد من تسجيل الملاحظات المتعلقة بالتهنئة وأوجه عدم الاتساق والجوانب الأخرى التي ربما جعلت إعادة رواية الحدث مجزأة أو غير متماسكة. ويجب على موظفي حقوق الإنسان الإشارة بوضوح إلى ما إذا كانت المعلومات بحاجة إلى المزيد من التأييد بالأدلة أو الاستكمال من أجل اعتبار الحادثة مؤكدة. ويزداد هذا الأمر أهمية عندما لا يكون موظف حقوق الإنسان الذي يجري المقابلات هو نفسه من يقوم بعملية التحليل الشامل والإبلاغ عن الواقعة أو الحالة.
- تابع الحالة من خلال تنشيط إجراءات الإحالة والاتصال بالمنظمات التي يمكنها تقديم المساعدة للناجين.
- اعتن بنفسك



قائمة مرجعية للرعاية الذاتية أثناء إجراء المقابلات مع الناجين من الصدمات النفسية

يمكن لموظفي حقوق الإنسان استخدام هذه القائمة المرجعية لمساعدة أنفسهم على التكيف مع الضغوطات والعواقب السلبية للعمل مع الناجين من الصدمات النفسية والتواصل معهم. كما يقدم الجزء الثاني من هذا الفصل إرشادات أكثر تفصيلاً حول الرعاية الذاتية.

قبل المقابلة

- حضر نفسك نفسياً للمقابلة من خلال التفكير في ما قد تسمعه خلالها. ما نوع انتهاكات حقوق الإنسان التي قد تناقشها؟ فمعرفة ذلك مسبقاً يمكن أن يقلل فرصة تعرضك للصدمة.
- تمنع في تجاربك الشخصية مع الصدمة النفسية والعنف. إذا كان لديك تاريخ شخصي مع الصدمات النفسية، فكيف يمكن أن تتأثر لدى سماع تفاصيل تعرض شخص آخر لصدمة نفسية؟ إذا كنت ترى أنك غير قادر على التعامل مع الضغط النفسي الذي قد يترتب على المقابلة، ففكر في طلب مساعدة أحد الزملاء في إجراء المقابلة أو اطلب من مشرفك إسناد المهمة لشخص آخر. إلتمس العلاج لدى أخصائي في الصحة النفسية إذا استمر تأثرك سلباً بالصدمة النفسية التي تعرضت لها شخصياً، على سبيل المثال إذا كنت تعاني من مشاكل في مزاجك أو علاقاتك أو سلوكك أو صحتك.
- قبل بدء المقابلة مباشرة، خذ بضع دقائق للتأكد من أنك تتمالك نفسك وتشعر بالهدوء وقادر على التركيز. لا يجب أن يستغرق ذلك وقتاً طويلاً - فغالباً ما تكون بضع دقائق كافية للمساعدة في ضبط حالتك العاطفية. ويمكنك القيام بما يلي:
 - تمارين التنفس
 - ممارسة استرخاء العضلات التدريجي
 - التأمل
 - الصلاة
 - تناول مشروب مهدئ أو وجبة خفيفة
 - قراءة شيء يمنح شعوراً بالارتياح.

خلال المقابلة

- اتخذ موقفاً لا يصدر الأحكام بحق نفسك وزملائك. كن مدركاً لحقيقة أن الحديث عن الأحداث المسببة للصدمة النفسية قد يكون صعباً حتى لو كنت قد أجريت العديد من هذه المقابلات في الماضي.
- تجنب طلب تفاصيل حية ما لم يكن ذلك ضرورياً للغاية.
- انتبه لحالتك النفسية وخذ فترات راحة حسب الضرورة.
- إذا شعرت بالإرهاق من الناحية العاطفية بسبب ما تسمعه، فيمكنك:
 - أخذ استراحة لتتمالك نفسك
 - القيام بتمرين التنفس
 - الجلوس في مقعدك (وإذا كنت جالساً)، ضع قدميك بثبات على الأرض من دون أن تتقاطع ساقيك وتأكد أنك تشعر بالأرض تحت قدميك وبالكروسي الذي تجلس عليه
 - غير مسار الحديث للتركيز على شيء أقل إثارة للعواطف والانفعال إلى أن تصبح جاهزاً لإكمال المقابلة.

بعد المقابلة

- افسح الوقت الكافي لتتمالك نفسك قبل مقابلتك التالية. خذ قسطاً من الراحة وفكر في التحدث إلى أحد الزملاء أو الأقران إذا كنت تشعر بالضيق. استخدم الأساليب التي تساعدك على الشعور بالهدوء والتركيز قبل الانتقال إلى مهمتك التالية.
- خذ في الاعتبار تأثير المقابلة عليك شخصياً. كيف شعرت عند سماعك للأحداث التي تم وصفها؟ كيف تتعامل مع مهمة الرصد ككل؟
- خذ بضع دقائق لكتابة أفكارك ومشاعرك، خاصة بعد مقابلة مليئة بالانفعالات. ويمكن للكتابة عن التجارب الصعبة أن تساعدك في فهم مشاعرك. كرر هذه الممارسة في نهاية اليوم كذلك.



خلال اليوم

- تأكد من حصولك على فترات راحة كافية (على سبيل المثال، استراحة لتناول وجبة الغداء واستراحتان لتناول المرطبات). وحتى خلال العمليات السريعة الوتيرة وربما في هذا النوع من العمليات بالتحديد، من المهم تخصيص وقت للراحة واستعادة نشاطك بشكل دوري. ومع مرور الوقت ستزداد إنتاجيتك إذا كنت تهتم بنفسك على هذا النحو.
- ابتعد عن مكان عملك أثناء فترات الراحة. إذا لم يكن من الممكن مغادرة بيئة العمل ووجدت نفسك تواصل الحديث عن العمل أو تتناول الطعام على مكتبك أو تقوم بالعمل أثناء فترة الاستراحة، ابعث تفكيرك عن العمل كلياً. انتقل إلى مكان آخر أو تحدث أو ركز على شيء غير متعلق بالعمل أثناء فترة استراحتك.
- انظر فيما إذا كانت جلسات استخلاص المعلومات المنتظمة ستكون مفيدة لك ولزملائك. فخلال جلسة استخلاص المعلومات، يمكنك مناقشة ما تشعر به حيال عملك وكيف يؤثر عليك. ويمكنك طرح أي مخاوف لديك وطلب الدعم وتبادل الأفكار مع الآخرين حول كيفية تعاملهم مع المواقف الصعبة من الناحية العاطفية.

2 تحليل المعلومات

عند تحليل المعلومات التي تم جمعها، لاسيما عندما يتعلق الأمر بتقييم المصدقية، يجب على موظفي حقوق الإنسان تجنب تقييم مصداقية شخص ما وفقاً لمقدار المشاعر والانفعالات التي يظهرها لدى حديثه عن حدث مسبب للصدمة النفسية أو مدى تقيده بتصوير بفكرة مسبق حول الطريقة التي يجب أن يتصرف بها الأشخاص المصابون بصدمة نفسية.

وتعد الاختلافات والتناقضات في الذكريات الناتجة عن الصدمات النفسية أمراً شائعاً جداً. ولذلك يجب على موظفي حقوق الإنسان أن يحرصوا على عدم استبعاد هذه المعلومات باعتبارها تفتقر إلى المصدقية بناءً على أساس واحد وهو كونها رواية غير متسقة أو مجزأة لشاهد واحد. وفي تقارير المقابلات المتعلقة بهذه الحالات، يجب على موظفي حقوق الإنسان الإشارة بوضوح إلى أوجه التباين التي تحتاج إلى المزيد من التأييد بالأدلة من أجل اعتبار الحادث مؤكداً (انظر الفصل حول جمع المعلومات والتحقق منها [\[10\]](#)).

3 الإجراءات التصحيحية: الإحالة والدعم

لدى الدعوة إلى جبر الضرر الناجم عن انتهاكات حقوق الإنسان، يجب على موظفي حقوق الإنسان النظر في احتياجات الناجين لأنواع المختلفة من الرعاية والدعم.

كما يجب على موظفي حقوق الإنسان، عندما تستدعي الحاجة ولأقصى حد ممكن، تيسير الوصول إلى الهياكل والمنظمات التي توفر الدعم للناجين. ويجب أن يكون لديهم كذلك قائمة بآليات الإحالة التي يمكنها تقديم أنواع مختلفة من المساعدة للناجين من الصدمات النفسية وأسرههم ومجتمعاتهم (كالدعم النفسي، والمساعدة القانونية، والمأوى، والحماية المادية، وما إلى ذلك). ويمكن لموظفي حقوق الإنسان مشاركة هذه المعلومات في نهاية المقابلة أو في اتصالات تجري لاحقاً. كما يمكنهم إجراء اتصالات مباشرة مع منظمات الدعم في حال رغب الناجي بذلك.

وعلى الرغم من أن تقديم الدعم العاطفي ليس من مسؤولية موظفي حقوق الإنسان، إلا أنهم قد يجدون أنفسهم في بعض الأحيان أمام ناجين مضطربين أو مخدرين عاطفياً. ولذلك تعد القدرة على التحكم بالمشاعر، كالحزن والأسى والغضب والخزي على وجه الخصوص، مهارة مهمة بالنسبة لموظف حقوق الإنسان.⁵

5 انظر منظمة الصحة العالمية ومؤسسة معالجة الصدمات النفسية الناتجة عن الحرب ومنظمة وورلد فيجن إنترناشونال، الإسعافات النفسية الأولية: دليل للعاملين في الميدان (جنيف، 2011) للحصول على أفكار حول ما يجب قوله وكيفية التعامل مع الأشخاص الذين أصيبوا بصدمة نفسية.



ويعتبر علاج الناجين من الصدمات النفسية خارج نطاق هذا الفصل؛ مع ذلك لا بد أن ينظر موظفو حقوق الإنسان في استشارة خبراء الصحة النفسية والصدمات النفسية بشأن الآليات الممكنة لمساعدة الناجين على الشفاء.



غزة

نظمت بعثة الأمم المتحدة لتقصي الحقائق بشأن النزاع في غزة، التي أنشأها مجلس حقوق الإنسان عام 2009 بدعم من المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، جلسات استماع عامة في غزة وجنيف في يونيو ويوليو 2009. كما عُقدت جلسات استماع عامة للاستماع إلى أصوات الناجين والشهود على بعض الأحداث التي حققت فيها البعثة، بما في ذلك القصف وعمليات القتل والإصابات الخطيرة والاحتجاز. وخلال جلسات الاستماع العامة، تم وضع أخصائي نفسي على أهبة الاستعداد لتقديم أي مساعدة قد يحتاجها الناجون من الصدمات النفسية.

ويمكن اتباع هذا نهج في ظروف مماثلة عندما تكون الموارد متاحة.



الصومال

قامت دراسة نوعية متعلقة باللاجئين الصوماليين بالنظر في ما إذا كانت ردود الفعل إزاء الصدمة النفسية هي مفاهيم غريبة بشكل حصري. وخلال الدراسة سُئل اللاجئون الصوماليون من الراشدين الذين تمت إعادة توطينهم في الولايات المتحدة عن فهمهم للأمراض العقلية. وقد حدد هؤلاء ثلاثة أنواع من المشاكل في مجال الصحة العقلية في مجتمعهم وهي بلغتهم: موروغ (مجموعة من مشاعر الحزن تتراوح من الضغط النفسي اليومي إلى المرض الجسدي) ووالي (السلوك غير العقلاني وغير المتوقع مثل خلع الملابس في الأماكن العامة أو العنف) وجيني (شكل من أشكال المرض العقلي الذي يسببه مسنٌ روحي). ورأى هؤلاء أن هذه المشاكل لم تكن شائعة في الصومال قبل الحرب وعزوا موروغ ووالي، على وجه الخصوص، إلى الصدمة النفسية الناتجة عن الحرب والتجربة التي مر بها اللاجئون. وشعر اللاجئون أن الصدمة والدمار الذي خلفته الحرب والصدمات النفسية المترتبة على فقدان أفراد الأسرة، إما بسبب الموت أو الانفصال، قد تسببت في مثل هذه المشاكل.

وتؤكد هذه الدراسة على الحاجة إلى اتباع نهج يتسم بالحساسية الثقافية لفهم رد الفعل ما بعد الصدمة والاستجابة له. وعلى الرغم من أن اللاجئين الصوماليين تحدثوا في هذه الدراسة عن ردود الفعل الناجمة عن الصدمة النفسية على أنفسهم ومجتمعهم، إلا أن طريقة فهمهم واستجاباتهم لردود الأفعال هذه كانت فريدة من نوعها. فقد كانوا أقل اعتقاداً بأن الحديث عن مشاكلهم سيكون مفيداً. كما

كانوا أقل ميلاً لطلب المساعدة الطبية وأكثر ميلاً إلى طلب المساعدة من زعيم أو مداوٍ روحي.

المصدر: جيه كي كارول: موروغ ووالي وجيني: تعابير الحزن لدى اللاجئين من الصومال، مجلة الرعاية الأولية لطب النفس السريري، المجلد 6، العدد 3 (2004)، الصفحات 119-125. انظر أيضاً الصندوق حول الصدمة النفسية والثقافة أعلاه.



الرعاية الذاتية لموظفي حقوق الإنسان

g. المفاهيم الرئيسية



- غالباً ما يتعرض موظفو حقوق الإنسان خلال عملهم في مجال الرصد لمواقف بالغة الحساسية وقد يواجهون مخاطر أمنية جسيمة، في الوقت الذي يتحملون فيه أيضاً أعباء العمل الثقيلة والمتطلبات الأخرى.
- على الرغم من أن الإجهاد ليس مؤذياً بطبيعته، إلا أن الإجهاد المزمن قد يتسبب في مجموعة متنوعة من المشاكل، بما في ذلك الإنهك ومشاكل الصحة البدنية والعقلية الأخرى، وتعطل الإنتاجية، وحدوث اضطراب في العلاقات.
- قد يؤدي إجراء المقابلات مع ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان والعمل معهم إلى تعريض موظفي حقوق الإنسان لخطر الإصابة بصدمات غير مباشرة.
- يجب على موظفي حقوق الإنسان التعرف على ردود أفعالهم تجاه الإجهاد فضلاً عن أوجه الضعف والقوة لديهم.
- ما القراءة عن إدارة الإجهاد إلا الخطوة الأولى في بناء القدرة على التصدي له. كما تتطلب إدارة الإجهاد الناجحة التزاماً بممارسة مهارات الحد من الإجهاد بشكل منتظم حتى خلال فترات التمتع نسبياً بهدوء الأعصاب.
- يجب على المديرين الوفاء بمسؤولياتهم من خلال خلق بيئة عمل صحية والحفاظ عليها ومساعدة موظفيهم على إدارة الإجهاد.



ج. المقدمة

يوضح الجزء الثاني من هذا الفصل أهمية تعرّف موظفي حقوق الإنسان على أنواع الإجهاد والضعف التي يواجهونها في عملهم وتنفيذ استراتيجيات للحد منها وتقليل خطر الإصابة بالأمراض المرتبطة بالإجهاد التي قد تنجم أيضاً عن الظروف العاطفية والأمنية غير المواتية التي يتم فيها رصد حقوق الإنسان في بعض الأحيان. كما يقدم هذا الجزء نظرة عامة على الأمراض المرتبطة بالإجهاد، بما في ذلك الصدمات غير المباشرة، ويقدم استراتيجيات لمنع حدوثها والتقليل من تأثيرها.

تتطلب الرعاية الذاتية الفعالة وعياً وتدريباً مستمرين. من هنا، لا بد أن يقوم موظفو حقوق الإنسان بتنمية وعيهم بردود أفعالهم تجاه الإجهاد والتأثير الذي يمكن أن يتركه عليهم. فمن خلال إدراكهم المستمر لمستوى الإجهاد لديهم، فإنهم يكونون قادرين على تحديد أساليب إدارة الإجهاد المناسبة لهم واتباعها. ومن خلال مراقبة فعالية هذه الأساليب، سيكونون مهتمين بشكل أفضل لاختيار الأساليب الأكثر فعالية لهم في مواقف محددة.

وتتطلب الرعاية الذاتية الفعالة أيضاً استعداداً من قبل الشخص لقبول حدود طاقته وإدراك متى تكون المساعدة المختصة مفيدة بالنسبة له. ويجب على موظفي حقوق الإنسان فهم التأثير الطويل الأجل للإجهاد على صحتهم وأن يكونوا على استعداد لقبول المساعدة المختصة للتغلب عليه عند الضرورة.

وتهدف إدارة الإجهاد إلى خفضه إلى مستوى مقبول والتعافي من الفترات التي تتسم بضعف نفسي شديد في أسرع وقت ممكن. وعند وضع موظفي حقوق الإنسان خطة للسيطرة على الإجهاد، لا بد أن يختاروا أهدافاً لأنفسهم تتميز بالواقعية وقابلية التحقيق. وليس من المجدي، ولا من المستحب بالضرورة، التخلص من الإجهاد تماماً لأهميته في تفعيل الاستجابات الجسدية والسلوكية التي يمكن أن تساعد في مواجهة الحالات الصعبة. ويمكن أن يؤدي تحديد أهداف غير واقعية، كالقضاء على الإجهاد تماماً، إلى إعاقة الجهود المبذولة في المواظبة على إدارة الإجهاد. وكلما زادت قدرة موظفي حقوق الإنسان على تبني توقعات واقعية لإدارة الإجهاد، زاد حماسهم لمواصلة اتباع هذه الأساليب.

ولا تقع الجهود والإجراءات اللازمة لإدارة الإجهاد على عاتق موظفي حقوق الإنسان فقط، بل يلعب المديرون أيضاً دوراً رئيسياً في إيجاد بيئة عمل صحية والحفاظ عليها. وعلى سبيل المثال، يعتبر تشجيع الموظفين على الالتزام بخطة للسيطرة على الإجهاد والامتثال لها إحدى الخطوات التي يمكن للمديرين اتخاذها لمساعدة موظفيهم على التعامل مع الإجهاد.



ج. الأمراض المرتبطة بالإجهاد

كما هو الحال في أي عمل آخر، يمكن أن يعرض العمل في مجال رصد حقوق الإنسان موظفي حقوق الإنسان لمستويات مختلفة من الإجهاد. وبالإضافة إلى بعض العوامل المشتركة التي تؤدي إلى الضغط والإجهاد في أي مكان عمل (مثل تزايد أعباء العمل، وساعات العمل غير المنتظمة والطويلة، والعلاقات الشخصية السلبية في العمل، وعدم تقدير الإنجازات)، قد تثقل طبيعة العمل في مجال رصد حقوق الإنسان والظروف الصعبة التي يُجرى غالباً فيها كاهل موظفي حقوق الإنسان. وقد يتسبب عمل موظفي حقوق الإنسان في بيئات غير مستقرة وغير آمنة في كثير من الأحيان في إثارة مخاوفهم حيال سلامتهم الشخصية ومن أن يكونوا هدفاً للعنف. كما أن طبيعة عملهم يجعلهم على اطلاع بشكل منتظم على أشكال من المعاناة الإنسانية والبؤس. من جهة أخرى، تعد الزيارات التي يقوم بها موظفو حقوق الإنسان إلى أماكن الاحتجاز وملاجئ الناجين من الاتجار بالبشر والقرى التي دمرها العنف المسلح تجارب تترك أثراً عميقاً في نفوسهم ويمكن أن تتسبب في إصابتهم بالصدمة النفسية إذا لم يتم التعامل معها بالشكل الصحيح. بالإضافة إلى ذلك، مر بعض موظفي حقوق الإنسان بحالات تنطوي على تهديد للحياة. فقد تم توقيف بعضهم عند نقاط التفتيش وتوجيه البنادق نحوهم، بينما وجد آخرون أنفسهم وسط تبادل لإطلاق النيران أو اضطروا للذهاب إلى العمل وهم يرتدون الخوذات والسترات الواقية من الرصاص وسط الانفجارات في محيط مقرات عملهم. وفي الكثير من الحالات، قد يعمل موظفو حقوق الإنسان أو يعيشون في مناطق بعيدة عن منازلهم وعن شبكات الدعم الاجتماعي الخاصة بهم، وقد يتعين عليهم تخطي هذه التحديات من دون دعم وثيق من عائلاتهم وأصدقائهم. ويتم تقدير الإجهاد والصدمات النفسية التي تسببها هذه الحالات ومعالجتها إلى حد ما من خلال أخذ الموظفين العاملين في مراكز العمل ذات المستويات المعترف بها من المشقة فترات من الراحة الإلزامية، وهو واحد من التدابير العديدة التي يمكن لموظفي حقوق الإنسان اتخاذها لمنع المستويات الضارة من الإجهاد والتصدي لها.

1 ما هي الصدمة غير المباشرة؟

تشير الصدمة غير المباشرة إلى ردود الفعل السلبية التي يمكن أن تحدث للشخص عند سماع تجارب تسببت بصدمة نفسية لشخص آخر. ويتعرض موظفو حقوق الإنسان لخطر الصدمة غير المباشرة لدى مقابلة ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان وسماع القصص عن معاناتهم.⁶

ويمكن أن يؤدي التعرض لمشاعر شخص مصاب بصدمة نفسية ولذكرياته وصوره إلى ردود فعل لدى موظفي حقوق الإنسان تشبه اضطراب الكرب التالي للصدمة النفسية، بما في ذلك الأفكار أو الصور الاقتحامية حول الأشياء التي سمعها والتيقظ المفرط والانفعال العاطفي. وقد يكون هناك ردود فعل أخرى تؤثر على الأداء ضمن مجموعة واسعة من المجالات. ويسرد الجدول أدناه الأعراض الشائعة للصدمة غير المباشرة. ويذكر أن ردود الفعل هذه قد تحدث تدريجياً مع التعرض المتكرر لصددمات الآخرين أو فجأة بعد سماع قصة أو تجربة معينة.

6 أظهرت دراسة تناولت العاملين في مجال حقوق الإنسان في كوسوفو أن نسبة صغيرة من الموظفين كانوا يعانون من الاضطراب النفسي وكان هذا مرتبطاً بطول فترة خدمتهم في المنظمة وما إذا كانوا قد تعرضوا للأذى أثناء عملهم (بي. إتش هولتز وآخرون، "الحالة الصحية العقلية لدى العاملين في مجال حقوق الإنسان، كوسوفو، يونيو 2000"، مجلة التوتر النفسي الناتج عن الصدمات، المجلد 5، العدد 5 (أكتوبر 2002)، الصفحات 389-395).



أعراض الصدمة غير المباشرة

الأعراض العاطفية

- القلق
- الخوف والضعف
- الاكتئاب
- الشعور باليأس
- القنوط
- زيادة الحساسية تجاه العنف
- الحذر
- الحزن

الأعراض النفسية

- الكوابيس
- الأفكار والصور الاقتحامية
- تغير النظرة إلى العالم ورؤيته على أنه محفوف بالمخاطر والتهديدات
- تراجع الإحساس بالسلامة الشخصية
- فقدان القدرة على التعاطف
- استذهان تجارب الناجين من الصدمات النفسية
- إنكار صدمة الناجين أو التقليل من شأنها
- الارتباط الشديد بالناجي
- الغضب الشديد تجاه الجناة
- الابتعاد عن المعتقدات الروحية أو التشكيك فيها
- صعوبة في التركيز
- الانشغال بالصدمة النفسية

الأعراض السلوكية

- الانسحاب
- تعاطي الكحول أو المخدرات على نحو ضار
- الإفراط في الأكل
- مشاكل في الحياة الجنسية، (على سبيل المثال، تجنب ممارسة الجنس أو عدم الارتياح حيال ممارسة الجنس و/أو التودد للطرف الأخر)
- فرط اليقظة (على سبيل المثال، الشك والحذر المفرط والارتياح)

الأعراض الجسدية

- اضطراب النوم
- الجفول
- سرعة ضربات القلب
- التنفس السطحي
- الغثيان



ويمكن أن تتسبب الصدمة غير المباشرة في الانفصال العاطفي. فقد يضع بعض موظفي حقوق الإنسان مسافة عاطفية بينهم وبين عملهم لحماية أنفسهم من العواطف الغامرة. كما قد يميلون إلى عدم تصديق ما يقوله لهم الناجون من الصدمة النفسية، إما بإنكار حدوث الشيء أو التقليل من شدته وتأثيره.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي الصدمات غير المباشرة إلى الارتباط الشديد بالناجين. فقد يبادر موظفو حقوق الإنسان لتحمل مسؤولية الأشخاص الذين يقابلونهم ويقدمون المساعدة المالية أو غيرها من أشكال المساعدة التي تتجاوز الدور المناط بهم. وقد يصبحون مقتنعين بأنهم أفضل من يستطيع تقديم المساعدة لهؤلاء الناجين. من جهة أخرى، قد يبتني موظفو حقوق الإنسان مشاعر الناجي: كالشعور بالعجز أو الغضب أو الذنب. وإذا سبق لهم أن تعرضوا للصدمة النفسية، فإن عملهم مع الناجين قد يثير لديهم هذه الذكريات من جديد.

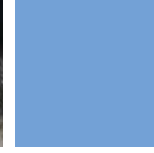


بعض تجارب موظفي حقوق الإنسان

عملت دينا في دارفور (في السودان)، حيث كانت تجري المقابلات مع ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان والشهود عليها. وتذكر دينا بوضوح حالة امرأة قامت بالإبلاغ عن تعرضها للتعذيب على يد القوات الحكومية للاشتباه في تعاونها مع المتمردين. وخلال المقابلة، شعرت المرأة بالضيق والقهر الشديدين بسبب ما تعرضت له من انتهاكات. وعن هذه التجربة قالت دينا: "تعاطفت معها كثيراً طوال المقابلة... لكن شعوري بالعجز كان قوياً جداً. لقد شعرت أنه ليس باستطاعتي فعل أي شيء مفيد لها على الرغم من أننا تمكنا بعد ذلك من إحالتها إلى منظمة غير حكومية دولية للحصول على الدعم الطبي. مع ذلك، لم أستطع بعد تلك المقابلة منع نفسي من البكاء كلما ذكرت اسمها أو تم ذكره أمامي. لقد استغرقت هذه الحالة وقتاً طويلاً. إن ثقل هذه المشاعر وأثرها على الشخص يأتي بعد فترة من الوقت. أصبت بالمرض بعد مغادرة دارفور. لقد استغرقت بعض الوقت حتى شعرت أنني قد تجاوزت ما عشت هناك".

عمل فريد لسنوات عدة في مجال رصد انتهاكات حقوق الإنسان ويرى أنه نجح في الإبقاء على مسافة صحية بين عمله وحياته. وعن تجربته قال: "نتعاطف عادةً مع الناجين من الأحداث المسببة للصدمة لكن لدينا أيضاً ما يشبه "درع الحماية" المنعنا من الانجرار إلى معاناة الأشخاص الذين نلتقي بهم". مع ذلك، منذ أن أصبح فريد أباً، أدرك أنه بات من الصعب عليه "ارتداء هذا الدرع" لدى التعامل مع القضايا التي تشمل أطفالاً. لقد شعر أنه بحاجة إلى التحدث عن ذلك مع زوجته وهو ما كان مفيداً جداً بالنسبة له. تذكرت باولا حالتين كان لهما تأثير نفسي قوي عليها. كانت إحداها لفتاة تبلغ من العمر 11 عاماً عانت هي وأسرتهما أشكالا شديدة من العنف الجنسي وكانت الناجية الوحيدة من حريق تم إشعاله في منزلها. أما الحالة الأخرى فتتعلق برجل مثلي تعرض لاحتجاز تعسفي وعانى من مضايقات شديدة ومن الضرب على يد سجناء آخرين وأفراد أسرته وحراس السجن بسبب ميوله الجنسية. قامت باولا بزيارته بانتظام في الحجز وتمكنت من إطلاق سراحه بضع مرات. مع ذلك، انتهى الأمر بالفتاة والرجل بالانتحار.

وعن تجربتها قالت باولا: "يبقى لديك شعور بالذنب... إن رؤية زملاء تولوا مهمات لسنوات يصبحون متشائمين جداً ويفقدون التعاطف ويصبحون غير مهتمين بأكثر من جمع المعلومات يجعل التعامل مع الوضع أكثر صعوبة. لم أكن أدرك أنني لست على ما يرام. كنت أدور في حلقة مفرغة. لم أتمكن من التوقف عن العمل. كنت أرد على الهاتف في جميع الأوقات، ليلاً ونهاراً". وأضافت أنها بدأت تعاني من نوبات القلق وقد شخص طبيعتها حالتها بالإنهاك، مما اضطرها إلى أخذ في إجازة مرضية لعدة أسابيع.



2 الإجهاد الحاد والإجهاد المزمن والإرهاك

من الطبيعي أن يمر الأشخاص بفترات من الإجهاد بالنظر إلى المجموعة الواسعة من الضغوطات التي يمكن أن يتعرضوا لها في بيئات العمل العصرية. ويعتبر **الإجهاد الحاد** محدوداً من حيث المدة الزمنية وعادة ما ينتج عن عامل ضغط واحد أو عدد محدود من عوامل الضغط (على سبيل المثال، موعد نهائي لإنجاز عمل ما) ولذلك لا يعتبر الإجهاد الحاد ضاراً بطبيعته.

وتتفاوت الطريقة التي يتفاعل فيها الناس خلال فترات الإجهاد الحاد من شخص إلى آخر. فربما ما يجده شخص ما مرهقاً ومسبباً للإجهاد قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر. لكن بشكل عام، يواجه الأشخاص صعوبة أكبر في التعامل مع عوامل الضغط التي لا يمكن التنبؤ بها أو السيطرة عليها، على الرغم من أن ذلك أيضاً يعتمد على طبيعة عامل الضغط نفسه. كما يختلف الأشخاص أيضاً في مقاومتهم للإجهاد وقدرتهم على التعافي بسرعة من الضغوطات. ويعتمد مدى قدرة الأفراد على التعامل مع عوامل ضغط معينة في وقت معين على صحتهم وعافيتهم بوجه عام. كما يمكن لأنماط الحياة والعادات اليومية المساعدة في التغلب على الإجهاد، من بينها:

■ ممارسة التمارين الرياضية بشكل منتظم

■ اتباع نظام غذائي صحي

■ النوم الكافي

■ التمتع بنظام اجتماعي قوي

■ عدم المعاناة من الأمراض

■ عدم تعاطي الكحول أو الحد من تناولها.

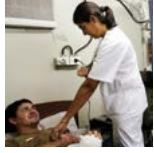
أما **الإجهاد المزمن** فيشير إلى تراكم عوامل الضغط دون أن يأخذ الشخص المتأثر فترات كافية للراحة واسترداد العافية. وقد تكون عوامل الضغط نفسها منخفضة الشدة نسبياً لكن إذا لم يأخذ الشخص بعض الوقت لإعادة تنشيط نفسه، فقد تتسبب عوامل الضغط المنخفضة الشدة هذه في إثارة المشاكل.

وبينما تسبب فترات الإجهاد القصيرة القليل من الضرر أو لا تسبب ضرراً على الإطلاق، إلا أن الإجهاد المزمن قد يترك تأثيراً كبيراً على صحة المرء وعافيته. فقد يؤدي إلى حدوث العديد من الأمراض الجسدية والعقلية أو يتسبب في تفاقمها. وتتراوح هذه الأمراض من ارتفاع ضغط الدم وأمراض الجهاز الهضمي إلى القلق والاكتئاب.

بالإضافة إلى ذلك، كلما تعرض الشخص لحالات متكررة من الإجهاد المزمن، أصبح أكثر حساسية لعوامل الضغط، بما في ذلك عوامل الضغط المنخفضة الشدة. ويمكن أن تدفعه هذه الحساسية إلى الدخول في حلقة مفرغة، حيث يتفاقم الإجهاد المزمن مع ازدياد الحساسية للضغوطات وتناقص قدرة الفرد على السيطرة عليها.

وعندما يستمر الإجهاد المزمن ويرتبط بمهام وظيفية فإنه قد يؤدي إلى **الإرهاك**. ويتسم الإرهاك بالإرهاق العاطفي والانفصال عن الشخصية وتراجع الإنجازات الشخصية. وعلى الرغم من أن الإرهاك هو أحد أشكال ضغوط العمل، إلا أنه إذا ترك من دون علاج فإنه قد يؤثر على جميع جوانب حياة الفرد. ويعد الإرهاك أكثر شيوعاً في مهن الخدمات الإنسانية التي تنطوي على تفاعلات مشحونة بالمشاعر، كذلك التي قد يواجهها موظفو حقوق الإنسان في سياق عملهم الميداني. وهناك بعض الآراء التي تفيد بأن الإرهاك قد يكون معدياً في بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون العمل مع زملاء منهكين أمراً صعباً ومثبطاً للمعنويات.

قد يتسبب العمل في مجال حقوق الإنسان في بعض الأحيان بالشعور بالتعب والإرهاق. ومع مرور الوقت، قد ينأى موظفو حقوق الإنسان بأنفسهم عاطفياً عن العمل، وهو ما يسمح لهم بترك مسافة عاطفية تحميهم من المشاعر الشديدة التي تتولد من الاهتمام بالآخرين أو خدمتهم. وقد يتبدى الانفصال عن الشخصية في السلوكيات المستهترة أو المتراخية تجاه ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان أو على نطاق أوسع تجاه الناس في البلد الذي يوجد فيه مقر موظف حقوق الإنسان. فعلى سبيل المثال، قد يجد موظفو حقوق الإنسان المصابون بالإرهاك أنفسهم متشككين للغاية في أي تقارير بشأن انتهاكات حقوق الإنسان، مما يوحي بأن الناجين من الصدمات النفسية والشهود عليها قد بالغوا في ادعاءاتهم أو زوروا. من جهة أخرى، قد يلوم موظفو حقوق الإنسان المرهقون الناجين على الظروف التي مروا بها، مشيرين إلى أن الصدمة النفسية التي تعرضوا لها كانت ذنبهم أو يبحثون عن خطأ في سلوكهم قبل أو أثناء أو بعد الحدث المسبب للصدمة.



وفي حين أن العمل المفعم بالانفعالات والعواطف يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالإرهاك، إلا أن التفاعلات العاطفية ليست فقط ما يسهم حدوثه. فالعوامل المرتبطة بالمنظمة، مثل عبء العمل، والدعم المقدم من الإدارة (أو عدمه)، وإدراك أهمية عمل الفرد (أو نقصه) وتوافر الموارد المناسبة لتنفيذ العمل، تساهم بشكل كبير في حدوث الإرهاك في مكان العمل.⁷

وبينما يدرك الأشخاص في العادة أنهم يشعرون بالإجهاد، إلا أن الإرهاك غالباً ما يكون خفياً. وفي الكثير من الأحيان، لا يدرك الأشخاص أنهم وصلوا إلى مستوى من الإرهاك بات يؤثر على عملهم إلى أن يخبرهم أحد بذلك.

ولا يعتبر الإرهاك أمراً حتمياً، حتى في الوظائف الصعبة والمليئة بالانفعالات. كما أن الموظفين الذين يجدون معنى في عملهم ويعتقدون أنه يحدث فرقاً هم الأقل عرضة للإرهاك. بالمثل، يحمي الشعور بالإنجازات الشخصية الناس من الإرهاق. ويتم تعزيز هذا الشعور بشكل كبير من خلال تبني توقعات واقعية يمكن تحقيقها، مع مراعاة عبء العمل والموارد والعوامل الأخرى ذات الصلة.

7 يرى بعض الباحثين أن هذه العوامل تلعب دوراً أكبر في حدوث الإرهاك من العوامل العاطفية والعلاقات بين الأشخاص (أيه. بي. بيكر وإي. هوفن، "عدم الانسجام العاطفي والإرهاك والأداء الوظيفي للممرضات وضباط الشرطة"، *المجلة الدولية لإدارة الإجهاد*، المجلد 13، العدد 4 (نوفمبر 2006)، الصفحات 423-440).



الأعراض الشائعة للاهتاك

الأعراض العاطفية

الشعور باليأس

الاكتئاب

القلق

الملل

سرعة الانفعال

الأعراض النفسية

شكوك حول القدرة على الأداء

الشعور بخيبة الأمل

النظرة السلبية

فقدان الرضا الوظيفي

الشعور بعدم التقدير

الخمول واللامبالاة

فقدان الاهتمام بالعمل

الضعف في اتخاذ القرارات والتركيز

النسيان

التهمك

عدم إدراك التغيير في المواقف والأداء

الأعراض السلوكية

التغيب المتكرر عن العمل

الحضور جسدياً فقط في العمل مع تدني الحماس والإنتاج

الانسحاب من الفريق

زيادة في النزاعات بين الأشخاص

زيادة في استخدام المواد المسببة للإدمان

عدم مراعاة القواعد والأنظمة الأمنية

المخاطرة

تدني الأداء وضعف الإنتاج

الأعراض الجسدية

الإرهاق

الآلام المزمنة

الصداع

مشاكل في الجهاز الهضمي

اضطراب النوم



ط. السيطرة علىه الإجهاد

تعتبر السيطرة على الإجهاد سلوكاً مكتسباً بشكل فردي وأحد الجوانب التي يجب دمجها في إدارة الفريق. ويمكن لأي شخص تحسين مهارات السيطرة على الإجهاد من خلال الالتزام والتدريب المستمرين. كما يمكن للمديرين أن يلعبوا دوراً رئيسياً في بناء بيئة عمل صحية لموظفيهم والحفاظ عليها وذلك من خلال تبني ممارسات السيطرة على الإجهاد بشكل استباقي.



جعل الرعاية الذاتية أولوية

تتمثل إحدى العوائق التي تحول دون تبني تدابير جيدة للرعاية الذاتية في الاعتقاد بأن تخصيص الوقت للذات هو نوع من الأنانية. وقد ينبع هذا الإحساس من داخل الإنسان أو قد يعكس الثقافة السائدة في مكان العمل. بالمثل يمكن للاعتقاد بأن التأثر بالعمل هو دليل على الضعف أن يحول دون القيام بالرعاية الذاتية بشكل منتظم.

يجب على موظفي حقوق الإنسان النظر في كيفية تأثير ثقافة المنظمة ومواقفهم الخاصة على استعدادهم للانخراط بصدق في الرعاية الذاتية. فالالتزام بالرعاية الذاتية بشكل منتظم ودعم جهود الزملاء لرعاية أنفسهم سيقطع شوطاً طويلاً في ضمان الاستدامة في العمل الذي يختارونه لأنفسهم.

1 الالتزام ببناء القدرة على الصمود أمام الإجهاد والحفاظ عليها

تبدأ السيطرة الفعالة على الإجهاد بالالتزام بممارسة أساليب السيطرة على الإجهاد بشكل منتظم. فالممارسة المنتظمة تولد الألفة والتعود. وعندما تكون استراتيجيات السيطرة على الإجهاد معتادة، يصبح من الأسهل الاعتماد عليها خلال فترات الضغط والتوتر.

لكن مع مرور الوقت قد يصبح من الصعب الحفاظ على الالتزام ببناء القدرة على الصمود أمام الإجهاد. ويمكن تعزيز هذا الالتزام من خلال:

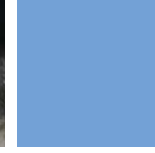
- إخبار الآخرين بالالتزام؛
- كتابة الالتزام ووضعها في مكان بحيث يسهل رؤيته كل يوم؛
- إيجاد شريك يتم تنفيذ الالتزام معه؛
- استخدام نظام المكافآت لتعزيز الاستمرار في الالتزام المستمر (على سبيل المثال، مكافأة النفس على فترات منتظمة)؛
- التذكير المتكرر بالالتزام في الأجنحة أو التقويم.

2 تنمية الوعي

تتمثل الخطوة التالية في بناء القدرة على الصمود أمام الإجهاد والإنهاك في تنمية الوعي حول كيفية استجابة المرء للإجهاد والمواقف التي تثير أكبر قدر من الإجهاد والقوة الداخلية التي يمتلكها للاستجابة له.

ويجب أن يبدأ موظفو حقوق الإنسان في تكوين صورة توضح لهم كيف يبدو عندما يتعرضون للإجهاد. كيف يختبرونه؟ وما الأعراض العاطفية والنفسية والسلوكية والجسدية التي تظهر عليهم عندما يعانون منه؟ وما العلامات التي تنذر بأنهم يتجهون نحو الإجهاد المزمن أو نحو الإنهاك؟

ويعتبر الجدول أعلاه الذي يبين الأعراض الشائعة للإصابة بالإنهاك نقطة البداية. كما يمكن لموظفي حقوق الإنسان التأمّل في فترات الإجهاد التي شهدوها في السابق واسترجاع كيف شعروا وفكروا وتصرفوا خلال تلك الفترات. كما تتوفر العديد من الاختبارات الذاتية عبر الإنترنت لتقييم الإجهاد والإنهاك (انظر المرفق الأول أدناه).



ويمكن أن يساعد التأمل في فترات الإجهاد والتوتر السابقة أيضاً في تحديد المحفزات الشخصية للإجهاد. فلكل موظف في مجال حقوق الإنسان محفزات إجهاد خاصة به ولذلك يزيد فهم هذه المحفزات الشخصية من إمكانية تنبؤه بالفترات التي تتسم بضغوطات شديدة. ومن خلال توقعهم لهذه الفترات العصبية، يصبح موظفو حقوق الإنسان في وضع أفضل للتخطيط. فعلى سبيل المثال، قد يتوقع الموظف أن يكون يوم معين مرهقاً للغاية بسبب احتمالية وجود عامل ضغط معين. في هذه الحالة، يمكنه، في حال كان ذلك ممكناً، جدولة أنشطة أقل إرهاقاً في اليوم السابق واليوم التالي. كما يمكنه أخذ هذه المعلومات في الحسبان عند التخطيط لنشاطاته على الصعيد الشخصي بعد انتهاء يوم العمل.

وبالإضافة إلى فهم موظفي حقوق الإنسان مواطن الضعف لديهم تجاه الإجهاد، لا بد أن يدركوا كذلك مواطن قوتهم. ويشمل ذلك وضع قائمة بعوامل الضغط التي يتعاملون معها بشكل جيد، بالإضافة إلى استراتيجيات السيطرة على الإجهاد التي استخدموها وأثبتت فعاليتها في الماضي. وتعتبر هذه القائمة نقطة انطلاق لاختيار أساليب السيطرة على الإجهاد التي يجب عليهم ممارستها وتعلمها. كما سيمنحهم التركيز على مواطن القوة الثقة للسيطرة بنجاح على فترات الإجهاد الشديد هذه.

3 وضع أهداف واقعية

يمكن أن يؤدي تبني أسلوب حياة صحي وتوقعات إيجابية إلى تحسين قدرة الفرد على تحمل الإجهاد والتعافي من الفترات التي تتسم بضغوطات شديدة. مع ذلك، من المهم جداً أن نتذكر أنه لا توجد استراتيجية فعالة للسيطرة على الإجهاد قادرة على القضاء عليه تماماً. فالإجهاد جزء من الحياة والقدرة على التعرض للإجهاد هو أمر صحي ويعكس قدرة الفرد على التكيف. والهدف الذي يجب تحقيقه في السيطرة على الإجهاد هو تقليل الآثار الضارة له وزيادة القدرة على التعافي من فترات الإجهاد بسرعة.

كما أن اتباع نهج واقعي تجاه السيطرة على الإجهاد يساعد في الحفاظ على الدافع للقيام به. بالمثل، يسهل تحديد أهداف واقعية حول عدد مرات ممارسة أساليب محددة للتعامل مع الإجهاد ومقدار هذه الممارسة الالتزام في خطة السيطرة على الإجهاد.

وتعتبر قائمة مواطن القوة التي تم وضعها في الخطوة أعلاه نقطة انطلاق جيدة لاختيار الاستراتيجيات التي يجب البناء عليها. ومن الأسهل البدء بمواطن القوة الحالية، والنظر في كيفية استخدامها بشكل أكثر اتساقاً. كما يجب على موظفي حقوق الإنسان بعد ذلك اختيار بعض مهارات السيطرة على الإجهاد الأخرى، مع التأكد من اختيار بعض المهارات من كل فئة من الفئات أدناه. ولا بد أن يسعى موظفو حقوق الإنسان أيضاً إلى ممارسة مهاراتهم في السيطرة على الإجهاد أو تحسينها بانتظام لكي يتقنوها لدى مرورهم في فترة تتسم بضغوطات شديدة.

وكما هو الحال مع الالتزام بالسيطرة على الإجهاد، يمكن أن يساعد كتابة الأهداف أو مشاركتها مع الآخرين في الالتزام بممارستها.

4 ممارسة مهارات السيطرة على الإجهاد

تتمثل الخطوة الأخيرة في تعلم مهارات السيطرة على الإجهاد وممارستها ودمجها في الحياة اليومية.

ولدى قيام موظفي حقوق الإنسان بتحديد مهارات معينة للسيطرة على الإجهاد، يجب عليهم النظر في مواطن القوة لديهم وأسلوب حياتهم والوقت المتاح لهم للتدرب وأساليب السيطرة على الإجهاد التي نجحت في الماضي وتلك الممكنة في ظل ظروفهم الحالية بالإضافة إلى ما يروق لهم منها. وربما يكون تخصيص الوقت لبعض الاستراتيجيات أكثر فعالية من محاولة إتقانها جميعاً. من ناحية أخرى، قد لا يكون الاعتماد على استراتيجية واحدة أو اثنتين كافياً خلال الفترات التي يشهد فيها المرء مستويات عالية من الإجهاد.

وهناك العديد من المهارات والأنشطة التي يمكن أن تساعد في التقليل من الإجهاد. ومن الطرق المفيدة في النظر إلى مهارات السيطرة على الإجهاد دراسة الأنشطة التي: (أ) تعزز التكيف مع عوامل الضغط؛ أو (ب) تحث على الاسترخاء؛ أو (ج) توفر متنفساً للطاقة.



وتساعد المهارات التي تعزز التكيف مع عوامل الضغط في التقليل من احتمالية وصول الإجهاد إلى مستويات تؤثر على الصحة. كما أنها تساعد على التعافي بسرعة أكبر من الإجهاد. ويمكن الاطلاع على بعض الأمثلة أدناه.

وقد يرغب موظفو حقوق الإنسان في إضافة أفكار خاصة بهم إلى هذه القائمة، إذ يمكنهم إضافة أي نشاط يعزز الصحة الجيدة أو الروابط الشخصية القوية أو احترام الذات بشكل صحي أو الإحساس بالمعنى الحقيقي لعمل الفرد وحياته.

وتساعد المهارات التي تحفز على الاسترخاء الجسم على استرداد صحته والتعافي، وبالتالي تقليل احتمالية الإجهاد المزمن والإنهاك. وبذلك يتم استعادة الإيقاع الطبيعي للحياة من خلال السماح للجسم بالتنقل بين الإجهاد والراحة. ومن الناحية المثالية، يجب توزيع فترات الاسترخاء على اليوم بأكمله. وليس بضرورة أن تكون هذه الفترات طويلة، فالتنفس بعمق لبضع دقائق مرتين أو ثلاث مرات في اليوم سيكون كفيلاً بمنح الجسم والعقل فترات قصيرة من الراحة.

وقد يرغب موظفو حقوق الإنسان في إضافة أفكارهم الخاصة إلى الأمثلة الواردة أدناه. اجث عن أنشطة بطيئة وخفيفة فهي ترسل رسائل تحث الدماغ على الهدوء والاسترخاء.

أما المهارات التي تشكل متنفساً للطاقة فتساعد في التعامل مع الطاقة الزائدة الناتجة عن الإجهاد. ويمكن للأنشطة التي تساعد على استخدام تلك الطاقة بطريقة إيجابية في التقليل من الشعور بالإجهاد.

وعند المعاناة من الإجهاد، هناك ميل للتركيز حصرياً على مصدر الإجهاد، مما يجعل من الصعوبة بمكان الانتباه إلى أشياء أخرى وتحديث النشاط الذهني. ويمكن أن تأخذ السيطرة على الإجهاد شكل المشاركة بأنشطة تبعد التفكير عن مصدر الإجهاد.

وتقدم القائمة أدناه بعض الأمثلة على مهارات السيطرة على الإجهاد التي تساعد في التخلص من الطاقة الزائدة. يمكن لموظفي حقوق الإنسان إضافة أفكارهم الخاصة، مع الأخذ في الاعتبار أن الفكرة الأساسية هي التأثير على الجسم بشكل كافٍ من أجل الاسترخاء أو إعطاء العقل شيئاً آخر يركز عليه.



مهارات السيطرة على الإجهاد

تعزيز التحمل

- احصل على قسط كافٍ من النوم
- اتبع نظاماً غذائياً صحياً
- قلل من المشروبات الكحولية والكافيين
- تجنب السجائر وغيرها من المواد الضارة
- شارك في أنشطة روحية أو دينية
- الجأ إلى الصلاة
- تدرب على إدارة الوقت بشكل جيد
- انضم لمجتمع (ديني، اجتماعي، مجموعة مصالح، مجموعة سياسية)
- كون شبكة اجتماعية قوية
- فكر في الإيجابيات في حياتك. احتفظ بدفتر للامتنان اكتب فيه شيئاً تشعر بالامتنان لأجله كل يوم
- ارتبط بالقيم الشخصية، لاسيما تلك القيم المتعلقة بالعمل
- سجل إنجازاتك
- كن مدركاً لحدودك الشخصية واحترمها
- احتفظ بتوقعات واقعية عن نفسك والآخرين والعمل
- توقع المصادر التي تسبب لك الإجهاد وخطط وفقاً لذلك
- اكتب نجاحاً واحداً حققته كل يوم، مهما كان صغيراً
- اكتب ملاحظة تذكر فيها سبب رغبتك في القيام بهذا النوع من العمل بالدرجة الأولى. علقها في مكان يمكنك من رؤيتها

تحفيز الاسترخاء

- حدد ساعات عملك
- احصل على تدليك
- خذ استراحة بعيداً عن العمل
- اجلس في الطبيعة في مكان هادئ
- مارس رياضة المشي
- استمع إلى الموسيقى
- تمتع بالفنون أو مارسها
- مارس التأمل
- مارس تمارين التنفس (مثل التنفس الحجابي أو التنفس الذي يعتمد على عضلات البطن)
- مارس اليوغا أو التاي تشي أو غيرها من التمارين التأملية البطيئة
- شاهد فيلماً كوميدياً أو اقرأ قصصاً أو كتباً طريفة
- دوّن ما تشعر به في مفكرة
- قم بتمارين التأمل الاسترشادي
- خذ حماماً ساخناً

متنفس للطاقة

- قم بتمارين منشطة
- مارس الهوايات التي تتطلب التركيز والانتباه
- اقرأ رواية ممتعة أو شاهد فيلماً مشوقاً (لكن لا علاقة له بالعمل)



الاستجابة للإجهاد المزمن والإرهاك

تعتبر خطة السيطرة على الإجهاد التي تمت مناقشتها في هذا الفصل مناسبة للاستخدام في أي وقت. مع ذلك، عندما يعاني موظف حقوق الإنسان من إجهاد مزمن حاد أو إرهاك، يصبح تنفيذ مثل هذه الخطة أكثر صعوبة من دون أخذ وقت للراحة أولاً من أجل التعافي. فما أن يبدأ الشعور بالإرهاك حتى يصبح من الصعب تحميد مواطن القوة والالتزام بأساليب السيطرة على الإجهاد. كما قد يشعر موظفو حقوق الإنسان بفتور في الحماس وبدون إجراء اختبار موضوعي قد لا يدركون أنهم منهكون.

وقد يكون أخذ فترة طويلة من الراحة (على سبيل المثال، لمدة شهر على الأقل) أمراً ضرورياً للسماح لموظف حقوق الإنسان بالتعافي من الإرهاق. وفي حين أن أخذ إجازة من العمل قد يكون مثالياً، إلا أن تغيير الأنشطة قد يساعد أيضاً. كما يمكن لإعادة تنظيم العمل أو تغيير المسؤوليات أن يوفر الراحة من الجوانب الوظيفية التي تسبب الإرهاك. بالإضافة إلى ذلك، قد يساعد تلقي المساعدة المهنية من طبيب نفسي أو مستشار الصحة النفسية في التعافي وبناء القدرة على تحمل الإجهاد لمنع التعرض للإرهاك في المستقبل.

5 معالجة الصدمات غير المباشرة

تشكل معالجة الصدمات غير المباشرة تحدياً وتتطلب نهجاً متعدد المحاور. كما أنها ليست مسؤولية موظفي حقوق الإنسان وحدهم. وفي حين يمكن لاستراتيجيات الرعاية الذاتية أن تقلل من مخاطر الإصابة بالصدمات غير المباشرة، إلا أن الكثير من الحالات تتطلب إدخال تغييرات مؤسسية أو تنظيمية، وهو المجال الذي يمكن للمديرين إحداث فرق حقيقي فيه.

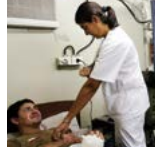
وقد يكون الحد من التعرض للمواقف المسببة للصدمة النفسية هو أفضل طريقة للوقاية والعلاج من الصدمات غير المباشرة. وعلى الرغم من أن طبيعة العمل تتطلب أن يقوم موظفو حقوق الإنسان بالتركيز بشكل حصري على المعاناة الإنسانية، إلا أن هناك طرقاً يمكن من خلالها التقليل من المخاطر على صحتهم ورفاههم.

أولاً، يمكن لموظفي حقوق الإنسان الحد من تعرضهم للمواقف والمواد المسببة للصدمة خارج بيئة العمل. على سبيل المثال، عند الشعور بالتعرض للصدمات النفسية أو التأثير بها، يجب على موظفي حقوق الإنسان تجنب الأفلام أو الكتب التي تصور العنف وانتهاكات حقوق الإنسان. وربما يرغبون في التركيز بدلاً من ذلك على القصص التي ترفع المعنويات لمساعدتهم في التصدي لرسائل اليأس والفساد التي يتعرضون لها في عملهم. بالمثل، يجب على موظفي حقوق الإنسان خلال إجازاتهم أو الفترات بين العقود القيام بالأنشطة التي من شأنها تذكيرهم بالخير في العالم.

أما في بيئة العمل، يعد دور الفريق والدعم الذي يمكن أن يقدمه أمراً بالغ الأهمية. ولذلك لا بد أن يكون أعضاء الفريق سباقين في مساعدة بعضهم البعض تحت إشراف مديرهم. ويمكن لموظفي حقوق الإنسان والمشرفين عليهم دراسة ما إذا كانت هناك طريقة لتوزيع المهام التي يتعرض فيها موظفو حقوق الإنسان للمعاناة الإنسانية فيما بينهم. كما يجب على موظفي حقوق الإنسان تحديد أنواع الصدمات التي يصعب عليهم سماعها ومقارنتها بتلك التي يصعب لزملائهم التعامل معها. وقد يكون أعضاء الفريق قادرين على العمل معاً لحماية بعضهم البعض قدر الإمكان من العوامل التي تسبب الصدمات غير المباشرة. كما قد يعملون معاً لمعرفة أفضل السبل لتوزيع الأنشطة على مدار الأسبوع. وفي حال كان ذلك ممكناً، يمكن أن تتخلل فترات الجمع المكثف للمعلومات أنشطة أخرى أقل كثافة.

وفي الكثير من الأحيان، قد لا يكون بالإمكان الحد من التعرض للمواقف المسببة للصدمة النفسية. وعندئذ يجب على موظفي حقوق الإنسان تقديم الدعم لبعضهم البعض وحماية أنفسهم. وتعتبر جميع استراتيجيات السيطرة على الإجهاد المبينة أعلاه طرقاً مهمة تمكن موظفي حقوق الإنسان من الاعتناء بأنفسهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لجلسات استخلاص المعلومات المنتظمة المساعدة في التخفيف من الإجهاد والتعرف على موظفي حقوق الإنسان الذين يظهرون أعراض الصدمة غير المباشرة.

ويجب أن تركز جلسات استخلاص المعلومات التي يقوم بها فريق من الزملاء على تأثير العمل شخصياً على موظفي حقوق الإنسان، بما في ذلك ردود أفعالهم على صور العنف والمعاناة التي اطلعوا عليها. وسواء تم عقد جلسات استخلاص المعلومات بشكل رسمي كجزء من الاجتماعات المنتظمة للفريق، أم تم ذلك بشكل غير رسمي بين الزملاء الذين يثقون بهم، فيما يلي بعض المسائل المفيدة التي يتعين تناولها في المناقشة:



- كيف تتأثر بهذا النوع من العمل؟
 - ما مدى نجاحك في فصل العمل عن حياتك الشخصية؟
 - هل تسببت أي من المقابلات أو المواد التي اطلعت عليها هذا الأسبوع بالضيق؟
 - كيف كان شعورك لدى سماعك عن ذلك؟ (استجابة لحالات محددة)
 - هل تظهر عليك أي من أعراض الصدمة غير المباشرة (أو أي أشكال أخرى من الإجهاد)؟
 - ما نوع الرعاية الذاتية التي تمارسها؟ هل أثبتت فعاليتها؟
 - هل تتذكر لماذا أردت القيام بهذا العمل بالدرجة الأولى؟ ضع قائمة بالأسباب. هل ما زالت هذه الأسباب قائمة حتى الآن؟
- ويعتبر **المديرون** مسؤولين عن دعم موظفيهم في السيطرة على الإجهاد وخلق بيئة عمل صحية والحفاظ عليها. ويجب أن يدرك المديرون في المقام الأول أن لسلوكهم تأثيراً كبيراً على الموظفين المسؤولين عنهم، سواء كان هذا التأثير إيجابياً أم سلبياً. ومن بين عوامل الضغط الكثيرة الناتجة عن سلوك المديرين الفعلي أو المتصور عدم الاعتراف بالإنجازات وفرض أعباء العمل المفرطة والتدخل في التفاصيل الدقيقة والبيروقراطية المفرطة في العمل وإساءة استخدام السلطة والقرارات التعسفية، خاصة تلك التي تؤثر على ظروف العمل. وكخطوة أساسية أولى، يجب على المديرين تنمية وعيهم والتنبيه لتأثير سلوكهم على الموظفين واستخدام الذكاء العاطفي في إدارة الفرق والعلاقات. ويشير ذلك بشكل أساسي إلى تطوير كفاءات ومهارات المديرين وتعزيزها.⁸ بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمديرين:
- النظر في الخيارات التي تسمح بالحد من تعرض موظفي حقوق الإنسان أنفسهم للمواقف المسببة للصدمة النفسية (على سبيل المثال، اعتماد مبدأ التناوب على بعض المهام بين موظفي حقوق الإنسان؛ وتحديد مهام "مكتئبة" لموظفي حقوق الإنسان لدى عودتهم من بعثات المراقبة المكثفة والصعبة)؛
 - مراقبة سلامة الفريق بعناية وعدم افتراض أن بعض موظفي حقوق الإنسان يمكنهم تحمل المزيد من المهام لأنهم يتمتعون "بالصلابة" و"القوة"؛
 - التأكد من أن الموظفين يأخذون إجازاتهم وفترات الانقطاع الإلزامية وتشجيعهم على أخذ قسط من الراحة، خاصة بعد مرورهم بظروف مرهقة.
 - عقد جلسات استخلاص المعلومات كتمارين منتظمة (على سبيل المثال، بعد كل مهمة رصد، أو كبنود دائم في جدول الأعمال في الاجتماعات المنتظمة)؛
 - تشجيع الموظفين على التحدث مع أقرانهم حول الجوانب الصعبة للعمل، بما في ذلك تلك المتعلقة بالعمل مع الناجين من الصدمات النفسية وتأثيره على موظفي حقوق الإنسان؛
 - النظر في تعيين منسقين بين الموظفين يمكن أن يكونوا متاحين للحديث واستخلاص المعلومات، حتى إن لم يكونوا خبراء، وبذلك يدرك الموظفون أن هناك من يلجؤون إليه؛ وتقدير الموظفين الذين يقدمون هذا النوع من دعم لأقرانهم؛
 - جعل المعلومات حول الموارد والآليات المتاحة لدعم الرعاية الذاتية للموظفين في متناول الجميع، بما في ذلك عندما لا تكون هذه الموارد متاحة فعلياً في وحدة التواجد الميداني (على سبيل المثال، المستشارون المناوبون)؛ والتأكد من معرفة الموظفين بتوفر هذه المعلومات وتشجيعهم على اللجوء إلى الموارد المتاحة؛
 - الدعوة، عند الحاجة، لإتاحة الدعم المهني للموظفين، حتى لو لفترة مؤقتة.
 - معالجة مسألة السيطرة على الإجهاد مع الموظفين بشكل فردي وتشجيع الموظفين على ممارسة أساليب السيطرة على الإجهاد (على سبيل المثال، يمكن أن تكون تلك الممارسة جزءاً من المناقشات حول إدارة الأداء أو خلال المناقشات يومية غير الرسمية)؛
 - التصرف كقدوة من خلال: الانفتاح على التحديات والمصاعب التي تواجههم بشكل شخصي فيما يتعلق بالصدمة النفسية والرعاية الذاتية والتعامل مع بيئة العمل؛ والتدرب على أساليب السيطرة الإيجابية وتبادل الأفكار حولها؛ والحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة؛ وما إلى ذلك.

8 انظر، على سبيل المثال، مكتب الأمم المتحدة لإدارة الموارد البشرية، "مواصفات المدير الكفؤ للتفوق الإداري في الأمم المتحدة".



نيبال

في عام 2007، أجرى العديد من موظفي حقوق الإنسان - الذين كانوا أيضاً بصحبة مترجمين وسائقين - تحقيقاً في القتل الوحشي الذي تعرض له 27 شخصاً في غضون ساعات قليلة. وبدأت فرق تابعة للمفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، تم نشر بعضها من خلال بعثة استجابة سريعة وغيرها من البعثات التابعة لوحدة التواجد الميداني للمفوضية، تحقيقاً في يوم القتل. وزارت الفرق المواقع التي وقعت فيها أعمال القتل وشاهدت أعضاؤها الجثث وأجروا المقابلات مع المصابين وشهود العيان والعاملين في المجال الطبي. وكان هذا التحقيق صعباً للغاية على موظفي المفوضية. وبالنظر إلى العدد الكبير من الموظفين الذين شاركوا في التحقيق والطابع المفجع للقضايا التي تعرضوا لها، طلب مكتب المفوضية في نيبال إرسال أخصائي نفسي إلى البلاد. وقد وصلت مستشارة الصحة النفسية إلى نيبال بعد نحو 3 أسابيع من وقوع الحادث وقدمت خدماتها للموظفين لمدة 10 أيام تقريباً.

ومن الطرق الأخرى التي يمكن من خلالها التقليل من الصدمات غير المباشرة **وضع الحدود والالتزام بها**. فقد يجد موظفو حقوق الإنسان أنفسهم غارقين في تلبية احتياجات الأشخاص الذين يقابلونهم. كما قد يشعرون بالمسؤولية وقد يميلون لتجاوز ولاية المنظمة. ومع مرور الوقت، قد يستنفد ذلك طاقتهم ويحد من فعاليتهم في عملهم. ويساعد مراعاة الحدود المناسبة في محافظة موظفي حقوق الإنسان على التركيز في عملهم وفي ما يمكنهم تحقيقه.

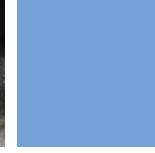
وقد يرغب موظفو حقوق الإنسان في **التحدث إلى شخص مختص عن مشاعرهم**. ويجب على موظفي حقوق الإنسان الذين شهدوا حدثاً مسبباً للصدمة النفسية التفكير في كيفية تأثير ذلك على عملهم. وبكل تأكيد لا يمنع وجود تاريخ شخصي من التعرض للصدمة النفسية أي شخص من أن يكون موظفاً كفواً في مجال رصد حقوق الإنسان؛ إلا أن ذلك يشير إلى الحاجة إلى رعاية ذاتية أكثر فعالية. وقد يجد موظفو حقوق الإنسان الذين لديهم تاريخ شخصي من الصدمات النفسية أن سماعهم عن أنواع مماثلة من الصدمات يثير مشاعرهم وذكرياتهم عن تجاربهم الخاصة. ويتطلب الأمر مستوى جيداً من الوعي للتأكد من أن ذلك لا يتعارض مع الموضوعية المهنية. ويجب على أي موظف يجد أنه غير قادر على المحافظة على موضوعيته أو يعاني من ضيق بسبب تعرضه لصدمة الآخرين النظر في طلب المساعدة المهنية.

وأخيراً، يجب أن يأخذ موظفو حقوق الإنسان في الاعتبار التخطيط لمسيرتهم المهنية بطريقة تسمح لهم بالتناوب بين المهام ومراكز العمل ذات مستوى العالي من التعرض للحالات المسببة للصدمة النفسية وتلك التي تتطلب الحد الأدنى من التعرض للمواد المسببة للصدمة.



متى يتعين طلب المساعدة من المختصين

في بعض الأحيان، قد يجد موظفو حقوق الإنسان أنه من المفيد التحدث إلى مختص في الصحة العقلية يمكنه تقديم الدعم لهم من دون إصدار الأحكام ومساعدتهم في تطوير القدرة على الصمود أمام الإجهاد. وقد يكون ذلك مفيداً في حال كان موظفو حقوق الإنسان يشعرون بالإرهاق وبواجهون صعوبة في التكيف أو تظهر عليهم أعراض الصدمة النفسية أو الصدمة غير المباشرة أو يشعرون بالعزلة والوحدة أو يعانون من مشاكل أخرى تتعلق بالمزاج أو السلوك أو العمل أو العلاقات. ولا توجد قاعدة محددة حول متى يجب مقابلة المختص النفسي إلا في حال قيام الشخص بعمل ينطوي على سلوك ضار. فلا بد أن يرى موظفو حقوق الإنسان أحد المختصين إذا كانوا منخرطين في سلوك ضار عليهم أو على شخص آخر، مثل إيذاء النفس أو تعاطي المخدرات أو الكحول أو امتلاك أفكار انتحارية أو محاولة الانتحار أو الانخراط في سلوك جنسي هدام أو خطير. ويختلف تدريب العاملين في مجال الصحة النفسية وتقنين عملهم اختلافاً كبيراً من بلد إلى آخر. وفي العديد من الدول، تقوم رابطة مهنية بتنظيم العلاج والاستشارة ويمكنها أيضاً المساعدة في العثور على معالج أو مستشار مؤهل. وقد يتم إدراج أسماء هؤلاء المختصين في مواقع على الإنترنت أو أدلة الهاتف تحت مسمى "الأخصائيون النفسيون" أو "الأخصائيون الاجتماعيون" أو "المستشارون النفسيون" أو "المعالجون النفسيون". وقد يكون أطباء الأسرة أيضاً قادرين على إحالة موظفي حقوق الإنسان إلى أخصائي الصحة العقلية، بما في ذلك الأطباء النفسيين، إن دعت الحاجة. كما يمكن لموظفي حقوق الإنسان أن يطلبوا من العائلة والأصدقاء تقديم المقترحات والتوصيات.



بعض تجارب موظفي حقوق الإنسان

خلال عرض تجاربهم كموظفي حقوق الإنسان عملوا مع ناجين من صدمات نفسية، أفادت نورا وباتريك وتانيا وباسكال باتخاذ تدابير الرعاية الذاتية التالية:

- التحدث إلى الزملاء الذين يرتبطون معهم بصدقة؛
- عقد جلسات استخلاص المعلومات بانتظام كجزء من الإجراءات الموحدة لفرق الرصد؛
- فصل العمل عن الحياة الخاصة (على سبيل المثال، تجنب الخروج حصرياً مع الزملاء)؛
- أخذ فترات الراحة الإلزامية بانتظام والخروج من البلاد.
- السفر خارج البلاد والقيام بشيء لا علاقة له بالعمل (كقضاء الوقت على الشاطئ)؛
- زيارة أفراد الأسرة وقضاء الوقت معهم؛
- ممارسة الرياضة؛
- التأمل.

وأضاف باسكال أنه من المهم بالنسبة لموظفي حقوق الإنسان الذين تم إيفادهم مؤخراً التحدث مع الزملاء الآخرين الذين مروا بهذه التجارب من قبل ليتعرفوا على ما يمكن توقعه ويدركوا أنهم ليسوا وحدهم من يعاني من بعض المشاعر والانفعالات والضيق. كما أوصى بإتاحة الدعم النفسي بشكل مستمر وليس مرة واحدة فقط.



العراق

أدركت بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق تأثير بيئة العمل على مستويات الإجهاد لدى موظفيها ولذلك أنشأت وحدة لتقديم المشورة للموظفين يقع مقرها بالتناوب بين بغداد وأربيل والبصرة وعمان والكويت. وتقدم الوحدة المساعدة للموظفين وأسره ممن يعانون من الإجهاد، سواء في مناطق العمل الشديدة الخطورة أو تلك الأكثر أماناً. وتقدم الوحدة المساعدة، إما عن طريق حشد الموارد المهنية المحلية، إن وجدت، أو من خلال زيارة الموقع الميداني. ويتم احترام السرية التامة ولا يتم اتخاذ أي إجراء دون موافقة الموظف المعني ما لم يكن هناك خطر على حياته أو حياة أي موظف آخر.



شبكات المساعدين الأقران

في بعض عمليات الأمم المتحدة للسلام، يتم إنشاء شبكات المساعدين الأقران لتقديم المساعدة غير المهنية للموظفين ومعاليتهم. والمساعدون الأقران هم "زملاء يساعدون زملاءهم". ويتم تدريب المساعدين لدعم الزملاء ومساعدتهم في التصدي للتوتر والإجهاد والمخاوف المتعلقة بالأمن، أو لدى التأثر بحادث مسبب للصدمة النفسية سواء على المستوى الشخصي أو المهني. وقد تم تصميم نظام المساعدين الأقران من أجل:

- تحديد الموظفين الذين يمرون بظروف صعبة في أقرب وقت ممكن؛
 - تحفيز الموظف لطلب المساعدة لمعالجة المشكلة التي يعاني منها؛
 - توجيه الموظف إلى أفضل مساعدة مهنية و/ أو طلب المساعدة من الموظفين الإقليميين/ المقر الرئيسي/ الأخصائيين النفسيين، لا سيما في أوقات المحن الشديدة؛
 - متابعة التدابير الموصى بها.
- وقد أثبتت شبكات المساعدين الأقران أنها مفيدة جداً للموظفين، لاسيما في حالات الطوارئ عندما لا يتوفر الأخصائيون النفسيون على الفور لتقديم الدعم.



المرفق الأول: خطة السيطرة على الإجهاد

تعهد بالسيطرة على الإجهاد

فكر في أسبابك للسيطرة على الإجهاد. اكتب تعهدك هنا.

عزز مستوى الوعي لديك

كيف تعرف أنك مصاب بالإجهاد؟ ضع قائمة بالأعراض العاطفية والنفسية والسلوكية والجسدية التي تعاني منها.

ما هي عوامل الضغط الأصعب بالنسبة لك؟

ما هي عوامل الضغط الأسهل بالنسبة لك؟

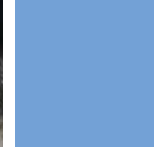
ما الممارسات التي تقوم بها لمساعدتك في التغلب على الإجهاد؟

ضع أهدافاً واقعية

اكتب أهدافك للسيطرة على الإجهاد. ماذا تريد أن تحقق؟ كم مرة ستقوم بهذه الممارسة؟

تدرب على أساليب السيطرة على الإجهاد

اكتب أساليب السيطرة على الإجهاد التي تمارسها.



المرفق الثاني: الموارد المتاحة عبر شبكة الإنترنت

هناك العديد من أدوات إدارة الإجهاد المتاحة عبر شبكة الإنترنت، بما في ذلك الاختبارات الذاتية لتقييم مستويات الإجهاد، والمنظمات التي تقدم الدعم للعاملين في المجال الإنساني وفي مجال حقوق الإنسان، والدورات التدريبية عبر الإنترنت لدعم ممارسة أساليب الاسترخاء.

الاختبارات الذاتية

- يوفر معهد هيدنجتون Headington Institute أدوات للتقييم الذاتي من أجل قياس مستويات الإجهاد والإنهاك والرعاية الذاتية (<http://headington-institute.org>)
- توفر مجلة "علم النفس اليوم" *Psychology Today* اختبارات ذاتية لتقييم مستويات الإنهاك (نسخة "الصناعات الخدمية" أكثر ملاءمة لموظفي حقوق الإنسان) ومسببات الإجهاد (www.psychologytoday.com/tests)
- توفر قاعدة بيانات "جودة الحياة المهنية" Professional Quality of Life اختبارات ذاتية لقياس الرضا عن التعاطف والملل من التعاطف والصدمات غير المباشرة والإنهاك (<http://proqol.org>)

منظمات الرعاية الذاتية للعاملين في المجال الإنساني وفي مجال حقوق الإنسان

- معهد هيدنجتون هو منظمة يقع مقرها في الولايات المتحدة تقدم الدعم النفسي والروحي لعمال الإغاثة والتنمية في جميع أنحاء العالم. يحتوي موقع المعهد على شبكة الإنترنت على مواد تدريبية ونصائح للتعامل مع الإجهاد ودليل بأسماء المستشارين ذوي الخبرة في العمل مع عمال الإغاثة. (<http://headington-institute.org>)

موارد الأمم المتحدة

وضعت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات مبادئ توجيهية واستحدثت موارد حول الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي في حالات الطوارئ:

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psycho-social-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psycho-social-support-emergency-settings-2007>

تطور منظمة الصحة العالمية وتجمع موارد مماثلة على صفحاتها الخاصة بالأمراض العقلية والدعم النفسي والاجتماعي في حالات الطوارئ: www.who.int/activities/ensuring-a-coordinated-and-effective-mental-health-response-in-emergencies

بعض الموارد الأخرى المتوفرة على شبكة الإنترنت:

- منظمة الصحة العالمية ومؤسسة معالجة الصدمات النفسية الناتجة عن الحرب ومنظمة وورلد فيجن إنترناشونال، الإسعافات النفسية الأولية: دليل للعاملين في الميدان (جنيف، 2011)، متوفر عبر الرابط https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44615/9789246548200_ara.pdf?sequence=22&isAllowed=y

- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، الضوابط الإرشادية للصحة العقلية والدعم النفسي - اجتماعي في حالات الطوارئ: ما الذي يجب أن تعرفه الجهات الفاعلة الإنسانية في مجال الصحة (2010)، متوفر عبر الرابط <https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2018-10/IASC%20RG%20doc%20health%20audience.pdf>

- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي في حالات الطوارئ (جنيف، 2007)، متوفر عبر الرابط https://reliefweb.int/report/world/iasc-guidelines-mental-health-and-psycho-social-support-emergency-settings?gad_source=1&gclid=EAIaIQobChMIs5_agl30gwMVropoCR0TigVIEAAAYASAAEgJWWfD_BwE



- اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي في حالات الطوارئ: قائمة مرجعية للاستخدام الميداني (جنيف، 2008)، متوفر عبر الرابط <https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2018-10/Checklist%20for%20field%20use%20IASC%20MHPSS.pdf>
 - منظمة الصحة للبلدان الأمريكية ومنظمة الصحة العالمية، التصرف في جثث الأموات في حالات الكوارث، أدلة ومبادئ توجيهية للكوارث، سلسلة رقم 5 (واشنطن العاصمة، 2004)، الفصل 4، متوفر عبر الرابط <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/6252/9275125295.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
 - مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مواجهة ضغوطات العمل في حالات الطوارئ الإنسانية (جنيف، 2001)، متوفر عبر الرابط www.refworld.org/policy/opguidance/unhcr/2001/en/63728
- توظف بعض وحدات التواجد الميداني مستشارين في الإجهاد أو تقدم خدمات الدعم النفسي. ولذلك يجب على موظفي حقوق الإنسان معرفة الخدمات المتاحة في وحدة التواجد الميداني التي يعملون بها وتلك التي يمكن الوصول إليها عن بُعد.



مصادر الصور:

صور الغلاف الأمامي (مكررة في جميع أجزاء الدليل):

صورة الأمم المتحدة/ لوغان عباسي؛ صورة الأمم المتحدة/ صوفيا باريس؛ صورة الأمم المتحدة/ ماركو دورمينو؛ صورة الأمم المتحدة/ وكالة فرانس برس؛ صورة الأمم المتحدة/ باسكال غوريز؛ صورة الأمم المتحدة/ لوغان عباسي؛ صورة الأمم المتحدة/ ماركو دورمينو؛ صورة الأمم المتحدة/ صوفيا باريس؛ صورة الأمم المتحدة/ صوفيا باريس.

ليس في التسميات المستخدمة في هذا المنشور، ولا في طريقة عرض مادته ما يتضمن التعبير عن أي رأي كان للأمانة العامة للأمم المتحدة بشأن المركز القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين تخومها أو حدودها. جميع الحقوق محفوظة. يسمح باقتباس المواد الواردة في الإصدار المحدث من الدليل دون استئذان شريطة الإشارة إلى المصدر. وينبغي إرسال طلبات الحصول على إذن لاستنساخ أو ترجمة النسخة المحدثة من الدليل بشكل كامل أو جزئي - سواء للبيع أو التوزيع غير التجاري - إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان على العنوان التالي:

The Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights
Palais des Nations, 8-14 avenue de la Paix, CH-1211 Geneva 10, Switzerland
email: OHCHR-Publications@un.org

سكون ممتنين للغاية لتلقي نسخة من أي منشور يشير إلى الدليل كمصدر.

الترجمة العربية للطبعة الإنجليزية لعام 2011

HR/P/PT/7/Rev.1

© 2023 الأمم المتحدة

جميع الحقوق محفوظة في جميع أنحاء العالم

دليل رصد حقوق الإنسان

يشكل هذا الفصل جزءاً من الدليل المنقح حول رصد حقوق الإنسان. فبعد نجاح طبعته الأولى التي تم نشرها عام 2001، قامت مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان بتحديث الدليل وإعادة صياغته لعرض أحدث الممارسات الجيدة وأكثرها أهمية لإجراءات الرصد التي يضطلع بها موظفو حقوق الإنسان في إطار النهج الموضوع والمطبق من قبل المفوضية.

ويوفر الدليل المنقح إرشادات عملية للمشاركين في رصد حقوق الإنسان، خاصة أولئك العاملين ضمن عمليات الأمم المتحدة الميدانية. ويتناول هذا المنشور بشكل شامل جميع مراحل دورة رصد حقوق الإنسان، ويضع المعايير المهنية من أجل القيام بأداء فعال في عملية الرصد. كما يلقي الضوء على الاستراتيجيات التي تزيد من مساهمة الرصد في حماية حقوق الإنسان.

وبينما يتوفر كل فصل من فصول الدليل على حدة، تم توضيح الروابط التي تربط كل فصل بالفصول الأخرى. لذلك يوصى بقراءة الدليل كاملاً من أجل الحصول على فهم شامل لرصد حقوق الإنسان.

كما تم تصميم هذه الأداة لتلائم الاحتياجات اليومية لموظفي الأمم المتحدة لحقوق الإنسان العاملين في الميدان. غير أن المنهجية التي يحددها على نفس القدر من الأهمية لغيرهم من الموظفين المكلفين بمهام رصد حقوق الإنسان. ولذلك يشجع بقوة استخدام الدليل وتطبيق ما جاء فيه على نطاق أوسع من قبل المنظمات الإقليمية والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان والمنظمات غير الحكومية والهيئات الحكومية ذات الصلة وغيرها.

