

مذكرة توجيهية

استخدام النهج الواعي للصدمة (TIA) في البرامج

قام مركز الموارد والدعم بتطوير هذه المذكرة لتوجيه جميع المنظمات التي قد تواجه صدمة في عملها ودعمها. "النهج الواعي بالصدمة" (TIA) هو مصطلح يستخدم بشكل متزايد في المجال الإنساني والتنموي. ويناقش مصطلح الصدمة، وكيف يمكن أن يعمل النهج الواعي للصدمة جنباً إلى جنب مع الأساليب التي تركز على الناجين، ولماذا يجب على المنظمات تطبيق TIA، والأهم من ذلك، كيف يمكنهم القيام بذلك. هذه المذكرة مستوحاة من العمل الذي تم إجراؤه في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

الصدمة هي استجابة عاطفية أو جسدية لحدث أو سلسلة من الأحداث أو مجموعة من الظروف الضارة أو المهددة للحياة التي يتعرض لها الفرد وعادة ما تكون خارجة عن سيطرته. قد تشمل الأحداث المؤلمة، على سبيل المثال لا الحصر، سوء المعاملة أو الاعتداء الجنسي، أو الجسدي، وهجمات الجماعات المسلحة، والحرب، والكوارث الطبيعية، والاصطدامات المرورية، والحوادث الخطيرة، والحرائق، والاختطاف، ووفاة صديق مقرب أو أحد أفراد الأسرة (خاصة إذا كان مفاجئاً وغير متوقع)، أو الإجراءات الطبية المؤلمة أو المخيفة.ⁱⁱ

لن يواجه شخصان نفس الحدث بنفس الطريقة تماماً. إن خصائص هوية كل شخص (الجنس، والعمر، والإعاقة، والعرق، والدين، وما إلى ذلك)، والظروف الشخصية، وتاريخ الحياة، والتجارب السابقة للصدمة والضعف الموجود مسبقاً ستكون فريدة بالنسبة لهم وتؤثر على طريقة ارتباطهم بالحدث المؤلم. وقد تكون لديهم قدرات مختلفة للتأقلم في سياق معين أو قد تكون لديهم قدرة مختلفة على الوصول إلى الدعم، الأمر الذي يمكن أن يؤثر بعد ذلك على مستوى الصدمة التي يتعرضون لها.

يمكن أن تكون الصدمة أيضاً ناجمة عن الإهمال أو الفشل في التصرف؛ على سبيل المثال، قد يتعرض الشخص لصدمة نفسية بسبب حرمانه من الرعاية الطبية العاجلة بسبب السلوك التمييزي من قبل مقدمي الخدمة.

رغم هذه التعقيدات المحيطة بكيفية حدوث الصدمات وتجربتها، هناك آثار شائعة للصدمة. تشمل هذه العلامات والأعراض القيود على قدرة الشخص على العمل وإيجاد الصحة والعافية العقلية والجسدية والاجتماعية والعاطفية والروحية.

إعادة الصدمة هي تذكير وإع أو غير إع بصدمة سابقة تؤدي إلى إعادة تجربة حدث الصدمة الأولي، حاملة معها الاستجابات العاطفية للحدث الأصلي. يمكن أن يكون سببها موقف ما، أو تعبير ما، أو من خلال بيئات محددة تحاكي ديناميكيات (فقدان القوة/السيطرة/السلامة) للصدمة الأصلية.ⁱⁱⁱ عندما تعمل المنظمات مع الأفراد أو المجموعات السكانية التي تعرضت لصدمة نفسية، يمكنها إعادة إصابة الأشخاص بصدمة نفسية عن قصد أو عن غير قصد بسبب طريقة تصرفهم أو الإعدادات التي أنشأوها للتعامل مع الأشخاص والتي قد تذكرهم بالتجارب المؤلمة السابقة. إن فهم طبيعة الصدمة أمر مهم حتى يتم تقليل خطر إعادة الصدمة.

إعادة الإيذاء هو العمل الذي يجعل شخصاً بقوة وسيطرة أقل، والذي تعرض بالفعل للأذى، ضحية مرة أخرى من خلال إضعافه والسيطرة عليه. وهذا مهم بشكل خاص عند التعامل مع الناجين من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي وإساءة معاملة الأطفال والعنف المنزلي، حيث إحصائياً من المرجح أن يصبح الضحايا الناجون ضحايا مرة أخرى. عندما تحدث الإساءة مرة أخرى، من المهم عدم إعادة جعلهم ضحايا من خلال الشك في إمكانية حدوث ذلك مرة أخرى. إن إلقاء اللوم على الضحية واستجوابها يقوض جهود الضحية الناجية لاستعادة قوتها والكشف عنها. وهذا لا يجعلهم ضحية لاتهام بالكذب فحسب، بل يجعل المنظمات شركاء أيضاً في إعادة السلطة إلى الجناة^{iv} ويقوض النهج الذي يركز على الناجين.

تتعارض كل من إعادة الصدمة والإيذاء مرة أخرى مع التزامنا بالحفاظ على مبدأ لا ضرر ولا ضرار باعتبارنا جهات فاعلة في القطاع الإنساني والتنموي.

يتعلق واجب الرعاية بالالتزامات التي يتحملها أصحاب العمل فيما يتعلق بالحفاظ على السلامة والأمن والصحة البدنية والرفاهية النفسية لموظفيهم وأي فرد من أفراد الأسرة في مكان العمل.^v

وبالتالي فإن النهج الواعي بالصدمة يتمحور حول الأشخاص ويتطلب منا التعرف على صدمات محددة في السياق والنظر في كيفية ظهورها في السكان الذين نعمل معهم وموظفينا. إن استخدام "عدسة" النهج الواعي للصدمة يدعونا إلى التفكير في كيفية

تصميم برامجنا وممارساتنا وإجراءاتنا وثقافتنا التنظيمية لضمان أن يكون عملنا هو الأكثر شفافية وأماناً وتمكيناً للجميع. يساعد النهج الواعي للصدمة على التخفيف من مخاطر التعرض للصدمة والإيذاء مرة أخرى. وهذا لا ينطبق فقط على المجتمعات التي نخدمها، ولكن أيضًا على موظفينا، الذين عادة ما يتم اختيارهم من تلك المجتمعات نفسها والذين يقع على عاتقنا واجب الرعاية تجاههم. نحن بحاجة إلى التفكير في **هويات الأشخاص المتقاطعة** (الجنس، والعمر، والإعاقة، وما إلى ذلك) لفهم تجاربهم المختلفة مع الصدمة. هل تم استهداف إحدى المجموعات بسبب هويتها، وهل أصبحوا ضحايا ناجين من شيء مؤلم لهم على وجه التحديد؟

كيف يختلف النهج الواعي للصدمة عن اتباع النهج الذي يركز على الناجين؟

مثلما يعتبر **النهج الذي يركز على الناجين (SCA)** أمرًا بالغ الأهمية لأعمال الصون الجيدة، فإن النهج الواعي بالصدمة هو أيضًا وجهة نظر أخلاقية تتمحور حول الشخص وطريقة عملية للعمل. والفرق هو أنه في حين يركز النهج المركز على الناجين إلى حد كبير على المراحل الخمس لدورة الصون (التحديد، والمنع، والإبلاغ، والاستجابة، والتعلم) وضمان أن تكون حقوق الضحايا الناجين واحتياجاتهم ورغباتهم في قلب جميع إجراءات الصون وآلياته، يعتبر النهج الواعي للصدمة في شكله الحالي في العمل الإنساني والتنموي أوسع نطاقًا لأنه ينطبق على البرامج والعمليات والمنظمات.

يركز النهج الواعي للصدمة على فهم الصدمة وعدم التعرض للصدمة مرة أخرى، أو إضافة صدمات جديدة أو إعادة إيذاء الأشخاص. يتقاطع النهج المركز على الناجين والنهج الواعي للصدمة بشكل ملحوظ في التعامل مع الحالات، حيث يكون النهج الذي يركز على الناجين - إذا تم تنفيذه بشكل صحيح - بطبيعته واعي للصدمة. ومع ذلك، يمكن استخدام النهج الواعي للصدمة للتفكير في كيفية تصميم برنامج كامل، أو كيفية إعداد مساحة مكتبية، أو كيفية تسليم مشروع في موقع في المجتمع، أو حتى استخدامه عند التفكير في ميزانيات أنشطة البرنامج.

يدعو النهج الواعي للصدمة إلى حساسية أعمق للأماكن والمساحات والوجوه التي تتعامل معها المنظمات لضمان أن كل تفاعل ليس آمنًا فحسب، بل يحتمل أن يكون علاجًا وتمكينًا. يعد استخدام النهج الواعي للصدمة أحد الأساليب لتحسين جودة وتأثير واستدامة عمل منظمات الإغاثة.

لماذا يعتبر النهج الواعي للصدمة مهمًا بالنسبة للمؤسسات؟

لقد كانت منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا موقعًا للعديد من الأحداث المهددة للحياة من أحداث العنف خلال الانتفاضات السياسية والاحتلال والعقوبات الدولية والصراعات بما في ذلك الحروب الأهلية والغزوات الدولية والكوارث الطبيعية والحوادث الكارثية على مدار التاريخ الحديث حتى الآن. لا يتم الشعور بهذه الأحداث المؤلمة على المستوى الوطني و/أو الإقليمي و/أو المجتمع و/أو الأسري و/أو الفردي فحسب، بل أيضًا على مستوى الأجيال، بين أفراد الأسرة الذين يعيشون أشكالًا متعددة من الصدمات معًا أثناء الأزمات الطويلة و/أو المعقدة.

وبالنظر إلى تاريخ منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا فمن المرجح أن يتعرض السكان عامة للصدمة على نطاق واسع وناذرًا ما يتم عزلها عن تجربة واحدة. الأشخاص الذين يعيشون في هذا السياق ليس لديهم لحظة "ما بعد" الصدمة للتعافي منها؛ فهم يستمرون في العيش مع الصدمة يوميًا، مع كل حدث صادم يضاف إلى الأخير.

أظهرت دراسة حالة من زلزال تركيا وسوريا أن الموظفين العاملين في هذه السياقات ليسوا محصنين ضد الصدمات. عندما ضرب زلزال تركيا وسوريا في شباط 2023، كان مركزه قريبًا من مدينة غازي عنتاب في تركيا، حيث كانت الاستجابة الإنسانية لأزمة اللاجئين السوريين تعمل بالفعل من هناك. كان المئات من الموظفين يعملون بالفعل وهم أساسًا مرهقون. إن تعرضهم للصدمة الشخصية ومشاهدة صدمة الآخرين تشكل مخاطر حقيقية على هؤلاء الموظفين. غالبًا ما يتم نقل الموظفين في جميع أنحاء المنطقة للاستجابة لحالات الطوارئ المختلفة التي يمكن أن تعرضهم لخطر أكبر للإصابة بصدمة ثانوية (أو غير مباشرة) - حيث يعانون من تجربة صدمة الآخرين كما لو كانت صدمتك الخاصة. ويمكن أن يؤدي أيضًا إلى إرهاق التعاطف - الشعور بالخدر العاطفي والانسحاب وعدم المبالاة بمعاناة الآخرين بعد التعرض المفرط للصدمة. قد يجد الموظفون صعوبة في العثور على إجراءات روتينية ثابتة قد تدعم رفاههم. يمكن أن يتحول عملهم بسرعة بين الاستجابة الإنسانية عندما يتصاعد الوضع إلى مستوى الطوارئ والعمل المركز أكثر على التنمية في الأوقات الأكثر هدوءًا. وهذا يعني أيضًا أن الاستجابات لحالات الطوارئ لا تتطور من الاستجابة إلى التعافي المبكر. قد يصبح عدم رؤية تغيير إيجابي نتيجة لساعات العمل الطويلة والالتزام محبظًا، مما يضر بقدرة الموظفين على التأقلم.

تعد الحاجة إلى فهم الصدمات والاستجابة لها بشكل مناسب أمرًا حيويًا للحد من آثار الصدمات على الأجيال القادمة ووضع الأسس للتنمية خلال الأوقات الأكثر استقرارًا، وكذلك لبناء القدرة على الصمود مع مرور الوقت بحيث يصبح السكان أكثر قدرة

على تحمل آثار عدم الاستقرار، والأزمات والصراعات. هنا لا يكن فقط للمنظمات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا دورًا نشطًا وحاسمًا في فهم ومعالجة الصدمات فحسب، بل وتحمل أيضًا مسؤولية أخلاقية للقيام بذلك.

ما الذي يمكنك فعله أنت ومنظمتك لتصبح أكثر وعيًا بالصدمات؟

إن ما ينجح في دعم الأشخاص الذين يعانون من الصدمات يعمل بشكل إيجابي للجميع. قم بإلقاء نظرة على المبادئ الستة للنهج الواعي للصدمات أدناه وفكر فيما إذا كانت مؤسستك تتوافق معها.^{vi}

السلامة - تأمين السلامة العاطفية والجسدية للمشاركين والموظفين في المشروع، بما في ذلك ضمان الحرية من التهديدات أو الأذى الفعلي وبذل محاولات لمنع إعادة الإصابة بالصدمة.

الجدارة بالثقة - إنشاء سياسات وإجراءات شفافة تهدف إلى بناء الثقة بين الموظفين والمشاركين في المشروع والمجتمع الأوسع.

الاختيار - تقديم خيار وصوت ذات معنى في عمليات صنع القرار في المنظمة والخدمات التي تقدمها.

التعاون - تقدير تجارب جميع الموظفين والمشاركين في المشروع في محاولة التغلب على التحديات وتحسين النظام، بما في ذلك من خلال استخدام مجموعات دعم الأقران الرسمية أو غير الرسمية أو مجتمعات الممارسة.

التمكين - تقاسم السلطة يمنح المشاركين في المشروع والموظفين الفرصة للتأثير على عملية صنع القرار.

الاعتبارات الثقافية - تجاوز الصور النمطية والتحيزات القائمة على الجنس والعمر والإعاقة والعرق والانتماء العرقي والدين والهوية الجنسية والجغرافيا والحالة المدنية وما إلى ذلك.

نصائح عملية لاستخدام النهج الواعي للصدمات

دورة الصون

- يجب أن يأخذ تقييم مخاطر الصون وإدارة المخاطر في الاعتبار مخاطر [إعادة] التعرض للصدمات و مخاطر إعادة الإيذاء والتخفيف منها أيضًا.
- ينبغي وضع بروتوكولات للتعامل بحساسية مع الأفراد الذين يعبرون عن الصدمة. قد تتضمن هذه البروتوكولات الاستماع النشط (الفعال)، والتحقق من صحة تجاربهم، وعند الاقتضاء، توفير مساحة خاصة وأكثر أمانًا للمحادثة. بالإضافة إلى ذلك، من الضروري أن تكون مستعدًا لتقديم خدمات الإحالة لربطهم بالدعم الذي يحتاجون إليه.
- يجب أن تكون آليات الإبلاغ على مستوى المجتمع والمكتب/الموظفين حساسة للصدمات المحلية ومناسبة للمستخدمين، كما ينبغي أن تكون الاتصالات حول آليات الإبلاغ هذه.
- ينبغي تدريب الموظفين الذين يتعاملون مع الإبلاغات على أساسيات النهج الواعي للصدمات ويجب أن يكونوا واعين لتجنب المحفزات أو الديناميكيات القوية المحتملة في تفاعلاتهم مع أي ضحية أو ناجي، بما في ذلك الموظفين ومشاركي المشروع. يجب أن يعرف الموظفون كيفية شرح السرية والموافقة المستنيرة للضحايا الناجين، وكيفية إدارة توقعاتهم، بما في ذلك توضيح متى قد يتم تجاوز موافقتهم، أو انتهاك السرية. وهذا أمر ضروري لمساعدة الضحايا الناجين على الشعور بالتمكين والسيطرة. يجب أن يلاحظ المتعامل مع الحالة/التحقيقات أن الصدمة يمكن أن تتسبب في فقدان الذاكرة و/أو خلل في الذاكرة و/أو العودة في نوبات أو ذكريات الماضي. ينبغي أن نتوقع عودة بعض التفاصيل في الوقت المناسب وتجنب الإشارة إلى أن الضحية الناجية يخلق قصة أثناء تقدمه (إعادة الإيذاء).
- يمكن أيضًا تدريب الموظفين على الإسعافات الأولية النفسية (PFA). يمكن أن يتم ذلك من قبل أشخاص ليس لديهم خبرة خاصة في مجال الصحة العقلية ويمكن أن يساعد في تقليل احتمالية التعرض للإجهاد النفسي- طويل الأمد الناجم عن الصدمة. [لمعرفة المزيد حول الرد على بلاغ عن الاستغلال الجنسي أو الاعتداء أو التحرش الجنسي \(نيجيريا\)](#)

البرامج والعمليات

- ينبغي تحليل السياق من خلال عدسة النهج الواعي للصدمات حتى يمكن تحديد الصدمات المحددة.
- يجب أن يأخذ تصميم البرنامج وتنفيذ الأنشطة في الاعتبار هذه الصدمات التي تم تحديدها وطرح أسئلة مثل: هل المساحات صديقة للأطفال أو خاصة أو آمنة أو مرحبة بما فيه الكفاية؟ هل يجب أن يكون بعض الموظفين أو المشاركين في المشروع حاضرين في أنشطة معينة بينما يفضل عدم مشاركة الآخرين؟ هل تحافظ طرق العمل على كرامة المشاركين في المشروع وحقوقهم وتجعلهم يشعرون بالأمان والتمكين أثناء التفاعل مع المشروع؟

- يجب أن يكون التواصل مع المجتمعات والأفراد واضحًا وموجزًا وأن يأخذ في الاعتبار عدم تعرض المشاركين في المشروع للصدمة أو إيذاءهم مرة أخرى. يمكن أن تؤثر الصدمة على الذاكرة العامة وتسبب النسيان؛ قد تكون هناك حاجة إلى تكرار الرسائل واستخدام طرق اتصال متعددة.
- يجب أن يتم تنفيذ أنشطة المراقبة والتقييم من قبل موظفين مدربين ولا تطلب من المشاركين في المشروع تذكر الأحداث المؤلمة بشكل متكرر أو في شركات وأماكن غير مناسبة.
- ينبغي اعتبار الموظفين موردًا حيويًا للتشاور بشأن جميع جوانب تنفيذ البرنامج، بدءًا من تقييم الاحتياجات والتخطيط والتصميم والإعداد وحتى التنفيذ والرصد وإعداد التقارير. سيضمن ذلك أن تكون جميع مراحل دورة المشروع مدروسة بشأن الصدمات.
- ينبغي للمشاركين في المشروع أن يشاركوا بنشاط في المشاورات المتعلقة بالعناصر الحاسمة لتخطيط البرامج. يتضمن ذلك تحديد مخاطر إعادة الصدمة وتحديد الاستجابات المناسبة، وتقييم مدى ملاءمة أنشطة المشروع وتصميمه فيما يتعلق بالصدمة المحلية، واختيار طرق التنفيذ، ووضع إجراءات المراقبة. يعد هذا النهج التعاوني أمرًا بالغ الأهمية لمنع أي آثار سلبية أو إعادة الصدمة أو الإيذاء على المشاركين.
- ينبغي تخصيص الموارد البشرية والدعم اللوجستي والميزانية لضمان إمكانية تنفيذ العمل بأكثر الطرق حساسية وأمانًا وتمكينًا، حيث يكون المشاركون في المشروع محورين في جميع عمليات صنع القرار.

الموظفون والمنظمة

- ينبغي مراجعة السياسات والبروتوكولات والممارسات لتقييم مدى دمجها للمناهج الواعية للصدمة. ومن الضروري أن ندرك أن العنف المؤسسي- والضرر الناجم عن النظام من الممكن أن يحدث عند غياب مثل هذه المناهج. يجب توفير مرونة معقولة في العمل لأولئك الذين يعانون من الصدمات أو الذين قد يحتاجون إلى إخلاء عائلاتهم أو الاهتمام بقضايا أخرى ذات صلة في حالات الطوارئ.
- يجب أن يتحدث القادة عن الصدمة ومخاطر الصدمة الثانوية، بالإضافة إلى إرهاق الرحمة والتعب. وينبغي عليهم التحقق من صحة مشاعر الموظفين والتعبير عن الامتنان لجهودهم في الأوقات الصعبة حتى يشعروا بالتقدير والقدرة على طلب الدعم. يجب عليهم أن يعلنوا للموظفين واجب الرعاية، ومن خلال إجراء هذه المحادثات، يسطحون التسلسل الهرمي لخلق ثقافة عمل أكثر تعاونًا وتمكينًا.
- يجب على الإدارة التأكد من أنه يوجد قائمة محدثة لخدمات الإحالة للدعم النفسي- الاجتماعي وأن تكون متاحة للموظفين ومعروف بها.
- يجب على المنظمة التأكد من أن الموظفين لديهم توصيف وظيفي وعقود واضحة، وأنهم يحصلون على رواتبهم في الوقت المحدد، لتجنب القلق المتعلق بالأمن الوظيفي. ويجب عليهم أيضًا إجراء تقييمات رسمية منتظمة ومتوقعة بالإضافة إلى عمليات تسجيل وصول روتينية غير رسمية لتمكين تقديم الدعم في الوقت المناسب.
- يجب أن يكون التواصل مع الموظفين واضحًا وشفافًا، خاصة مع إدراك أن الصدمة يمكن أن تخلق بعض الارتباك ومشاكل في الذاكرة تتطلب الصبر والتفهم.

ⁱ www.gov.uk (GOV.UK) - التعرف العملي للممارسة المستنيرة للصدمة

ⁱⁱ الصدمات - مجلس الصدمات في المملكة المتحدة

ⁱⁱⁱ SocialWorker.com - منع التعرض للصدمة مرة أخرى: نهج العمل الاجتماعي الشامل للممارسات والسياسات الواعية للصدمة

^{iv} healthline.com (healthline.com) إعادة الإيذاء: ماذا يعني وكيف يحدث

^v OCHA-Duty-of-Care-Framework_PSMC-endorsed.pdf (undac.org)

^{vi} www.gov.uk (GOV.UK) - التعرف العملي للممارسة المستنيرة للصدمة