

تطوير الرعاية الذاتية

وآليات الحماية والدعم النفسي والاجتماعي
والحصول على الخدمات الصحية للمعرضات
للعنف الجنسي

دليل أرشادي

تأليف: خضر دولي

دليل أرسادي تطوير الرعاية الذاتية

دليل أرشادي

تطوير الرعاية الذاتية

وآليات الحماية والدعم النفسي والاجتماعي والحصول على الخدمات الصحية للمعرضات للعنف الجنسي

تأليف: خضر دوملي

الاجراخ الفني و الغلاف: هكار فندي

العراق / اقليم كوردستان - اربيل 2020

هذا الدليل تم طبعه باشراف منظمة قبول الاخر - AOO



تطوير الرعاية الذاتية

وآليات الحماية والدعم النفسي والاجتماعي
والحصول على الخدمات الصحية للمعرضات
للعنف الجنسي

دليل أرشادي

تأليف: خضر دولمي

العراق / اقليم كردستان – اربيل 2020

المقدمة:

اشكال التمييز ضد المرأة لعام 2008 يوضح بأن يجب " تسهيل نفاذ النساء الى جميع الخدمات لحماية حقوقهن التي توفرها المؤسسات الوطنية " وما يعني أن هناك مسؤولية امام العاملين في هذا المجال لكي يعززوا السبل الكفيلة بوصول النساء المعرضات للعنف خاصة للوصول الى مراكز الخدمات بالشكل الصحيح .

هذا الدليل الإرشادي خاص بالنشطاء المدنيين - والمرشد الاجتماعي لكي يتعرفوا على الاسس والمقومات الخاصة بتنفيذ واليات تقديم خدمات الدعم الاجتماعي والنفسي وكيف يساعدون الفئات المهمشة او المتضررة أو المعرضات للعنف الجنسي للحصول والوصول الى الخدمات الصحية بالطريقة الصحيحة وخاصة في مرحلة مابعد النزاعات - الازمات .

تم اعداد هذا الدليل على ثلاث مسارات مختلفة - الاستناد الى المصادر الحديثة ، في الاشارة الدعم النفسي والاجتماعي والخدمات الصحية ومن ثم وضع مجموعة ارشادات

يشهد قطاع تقديم الخدمات والارشادات الاجتماعية والنفسية تطورا متسارعا ومستمرًا في المضمون وأليات التنفيذ ، كما يتطور من حيث الاهتمام ، وفقا للمناطق التي يتم تنفيذ مشاريع من هذا النوع، وخاصة في المناطق التي شهدت نزاعات عنيفة، والخارجة من الازمات الاقتصادية او الاجتماعية والهجرة والنزوح، أو التي تنتشر فيها مختلف أشكال العنف، ولم تكن لديها تجربة او خبرة سابقة في مجال تنفيذ برامج تقديم الارشادات النفسية والاجتماعية، لما تركته تلك الصراعات والنزاعات من اثار نفسية جسيمة ، على الفرد والمجتمع بشكل عام . وهذا الامر يشمل قطاع الخدمات الصحية ايضا ، الذي هو الاخر اصبح الاكثر تضررا، ويمكن مشاهدة وتحديد ذلك بوضوح في الكثير من المناطق الخارجة من النزاع او في مخيمات النازحين واللادجئين الاكثر تضررا والاكثر حاجة الى العناية المستمرة - وكثيرا ما نقول أنه لو كان هناك التزام بالتعليمات والارشادات النفسية والاجتماعية لتراجع الحاجة الى الكثير من الخدمات الاجتماعية . ولتأكيد هذا الامر جاء في بيان لجنة القضاء على جميع

الاجتماعية والنفسية والذين يتواصلون مع الفئات الضعيفة ومجمعات النازحين والمتضررين بالنزاعات .. اخيرا لا نقول انه عمل مكتمل لابل انه مساهمة مهمة يمكن الاستفادة منه ويعد اضافة الى مكتبة العمل المدني ، ويمكن للعاملين في مجالات تقديم وتنفيذ برامج خدمة الدعم النفسي والاجتماعي و مساعدة الفئات الضعيفة للوصول الى الخدمات الصحية بالطريقة الصحيحة ان يستفادوا من المعلومات الواردة فيه ويضيف الى خبراتهم الكثير، كما أنه يعتبر مسألة تحديث ومراجعة لبعض الافكار التي تم العمل عليها وتتطلب مراجعة معرفية .

ومعايير للعمل والمسار الثالث كيفية العمل عليه من قبل النشطاء في حال تم الحاجة الى تنفيذ تمارين او جلسات او مقابلات للعمل في مجال الدعم النفسي والاجتماعي .

يتضمن الدليل مفاهيم أساسية للعمل في مجال تقديم خدمات الدعم النفسي – الاجتماعي الى جانب المفاهيم التعليمية ايضا، والمعلومات الضرورية لأكتساب مهارات العمل في هذه المجالات التي لها تأثير مباشر على حياة الناس، ومساس مباشر بتوجيههم للطريقة الصحيحة لأدارة شؤونهم الحياتية . ولتعزيز الوعي حيال المواضيع الواردة في هذا الدليل من قبل العاملين في هذه المجالات وايضا من قبل افراد المجتمع بشكل عام والمستفيدين بشكل خاص، وصولا الى تطوير الاسس الخاصة في هذا المجال للسير عليه والمساهمة بتطويره بالشكل الصحيح .

مثل اي عمل تم تنفيذ هذا الدليل لكي يكون مرشدا اساسيا للعاملين من نشطاء المجتمع المدني في مجال تقديم الخدمات

لماذا هذا الدليل؟

تعتبر الآليات التي تتبعها المنظمات او العالمين في مجال تقديم الارشادات للرعاية الذاتية وتقديم خدمات الدعم النفسي- الاجتماعي ، مثلها مثل اية مجالات العمل للتوعية الصحية على مساس بحياة الافراد أذ ((أظهرت بحوث أجرتها منظمة الصحة العالمية أنه توجد حالة صحة نفسية يمكن تشخيصها لدى ما يزيد على 30 % من المراجعين والمراجعات لمراكز الرعاية الصحية الأولية على نطاق العالم)) وهو ما يتطلب معرفة تأثير خدمات الدعم النفسي - الاجتماعي والاختذ بها لما تسببه من تأثيرات سلبية فيما اذا لم يتم أتباع الاسس المهنية . يأتي تنفيذ هذا الدليل كجزء من مشروع منظمة (تقبل الآخر -) لمساعدة النشطاء العاملين في مجال تقديم الخدمات النفسية والاجتماعية والوصول الى الخدمات الصحية بعد عدة سنوات من الازمات التي مرت بها المنطقة، كما أنه يأتي لتقديم الارشادات الى النشطاء لكي يقوموا بتحديث وتطوير مهاراتهم و معارفهم في العمل الميداني خاصة .



المستفيدين من هذا الدليل:

يمكن اعتبار الدليل بأنه مرشد معرفي ويقدم صورة واضحة الى ضرورة الاعتماد على الاسس والمعايير المهنية في العمل في مجال تقديم خدمات وأرشادات صحية ونفسية وأجتماعية ، كما انه يعتبر مساهمة لتسهيل ومعرفة التحديات التي تواجه العمل في هذه المجالات .

من المهم الاشارة أن تقديم هذا الدليل يأتي لحاجة تعزيز ثقافة الدعم النفسي والاجتماعي بالمزيد من المهنية والعمل وفق ما تقتضيه ضرورة التدخل لأن ((الهدف الرئيسي لإطار الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي هو تيسير مزيد من التماسك والثبات والجودة في تدخلات الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي - الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي في سياق الأونروا 2016)).



منهجية الدليل:

يستند هذا الدليل على مسارات مفتوحة ومعلومات ارشادية - كتيب مساعد للناشطين لكي يستفادوا منه في العمل الميداني خاصة، او المؤسسي ايضا، فهو يركز على أحدث المقررات التي تتبعها المنظمة الدولية لكي يكون مساعدا على تطوير الخبرات المحلية للعمل بالاستناد على اسس وأرشادات تساعد الناشطين على العمل لتقديم الارشادات وخدمات الدعم النفسي والاجتماعي بالطريقة التي تحقق التأثير الايجابي المطلوب، وتكون هذه المعلومات عاملا مساعدا لهم ايضا كي يقوموا بتوعية الاخرين والذين يكملون المسيرة بعدهم من خلال تطبيق الارشادات الواردة في هذا الدليل بالطريقة الصحيحة بما يعزز من مكانتهم المجتمعية ويساعد على توفير الخدمات للمستفيدين .



ماهي أسس ومقومات الرعاية الذاتية؟

حياتهم وتكون سببا في تغير نمط حياتهم وعدم القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة ، ومواجهة التحديات بالشكل الصحيح ، ويعرفها البعض بأن " الرعاية الذاتية (-) (care) هي أي نشاط نشارك فيه لرعاية احتياجاتنا الشخصية اليومية: مثل إطعام المرء لنفسه، والاستحمام، وتنظيف الأسنان بالفرشاة، وارتداء الملابس النظيفة، والاهتمام

تعتبر الرعاية الذاتية واحدة من المجالات المهمة التي تساعد الافراد في حماية أنفسهم من التعرض والاصابة بالامراض والتعرض للمشاكل الناتجة عنه ، والتي تؤثر على مسار حياة الافراد ويعتبرها البعض الاخر بأنها، الرعاية الذاتية هي قدرة الافراد للاهتمام بحياتهم رغم الظروف والتحديات التي يواجهونها والتي تترك اثارا نفسية على



بالأمور الطبية، وهو يعد أمر حيوي لصحتنا العقلية والعامّة، ومن المفارقات أنه أمر نتجاهل ممارسته بشكل متكرر - وفقا لما يشير إليه موقع صحتك"

أن الرعاية الذاتية يعني أن لكل شخص أن يعرف الطرق الصحيحة للاهتمام بصحته العقلية - النفسية وحياته الاجتماعية بالطرق الصحيحة ، وهو ما يعني أن الرعاية الذاتية لاتعني تقديم الخدمات والارشادات وتطوير المهارات فقط لأولئك الذين يتعرضون الى صدمات نفسية او يتعرضون الى العنف أو الذين يعانون في فترة من الفترات من أعراض وأمراض نفسية/ القلق والتوتر أو مصابين بأمراض نفسية مزمنة، بل يشمل الامر الأشخاص الاعتياديين الاصحاء ايضا، فالرعاية الذاتية تعني ان نقوم بالاشياء التي تساعدنا على القيام بنشاطتنا وممارستنا الحياتية بأفضل وجه.

عادة ما يتم ربط موضوع تقديم الارشادات

والخدمات الاجتماعية لتطوير مهارات ضحايا العنف الجنسي او المعرضين/ ات الى العنف بمسألة الرعاية الذاتية حتى تكون هي بمقدورها مساعدة نفسها و الخروج من الحالة القائمة فيه، ولكي تقوم بتلبية احتياجاتها اليومية الاساسية بالشكل الصحيح. كما أن مسألة ربط الرعاية الذاتية بمسار تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي لوجود أعراض لدى المعرضات للعنف ضرورة أن تتم في البداية تأهيل قدراته لكي يقوم برعاية وضعه ذاتيا بسبب وجود مؤشرات مثل - فقدان الشهية او الانغلاق على الذات او بسبب سوء المعاملة التي تتعرض لها المعرضات للعنف وعدم قدرتهن في الحفاظ على عادات جيدة لرعاية الاسرة او نفسها او زيادة مستوى التوتر وعدم قدرتها في الحفاظ على الاستقرار النفسي وحصول الاختلال في الحفاظ على الاستقرار العائلي و العلاقات الشخصية والاجتماعية .



اليات الحماية والدعم النفسي:

والدعم النفسي والاجتماعي يعني تحقيق المزيد من الاستقرار الاجتماعي وتطوير وتحسين أليات التدخل لتقديم خدمات الدعم النفسي - الاجتماعي بسهولة ومرونة وتحقق الأثر .

تقدم العديد من المنظمات الدولية مجموعة مختلفة من الليات التي تشترك مع بعضها في بعض الاساسيات وتختلف من حيث منهج وبرامج الجهات التي تنفذها ، كما أنها ترتبط ارتباطا مباشرا بنوعية الخدمات وتوقيت تقديمها او طريقة تقديمها و موقع تنفيذ تلك الليات ، لكن ما يهمنا ان نقدم بعض الليات التي تتفق عليها المؤسسات المعنية والخاصة بوضع الاساسات الصحيحة لحماية المعرضين للعنف وتنفيذ برامج الدعم النفسي بالطريقة الصحيحة وذلك من خلال العمل وفق ما يلي :

تعرف منظمة الصحة العالمية الصحة النفسية بأنه ((حالة من العافية يستطيع فيها كل فرد إدراك إمكاناته الخاصة والتكيف مع حالات التوتر العادية والعمل بشكل منتج ومفيد والإسهام في مجتمعه المحلي . وتبرز أهمية الصحة النفسية كذلك في دستور منظمة الصحة العالمية، والذي ينص على أن : الصحة هي حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً واجتماعياً، لا مجرد انعدام المرض أو العجز)).

وبسبب تزايد الاهتمام بتطوير برامج الحماية والدعم النفسي للمعرضات للعنف - الجنسي او العنف القائم على النوع الاجتماعي - او بسبب الحروب والازمات وعمليات النزوح القسري او الهجرة ، تطورت على ضوئه عمليات واليات الحماية او تنظيم برامج الدعم النفسي خاصة للنساء .. اذ أن الهدف الرئيسي لتنظيم أطار للصحة النفسية

◀ **اولاً:** ان تكون خدمات الرعاية الصحية تساعد على حماية المتلقي للخدمة وتساعد على تعزيز قدرته في الاعتناء بنفسه وتمكينه بالاعتماد على الذات .

◀ **ثانياً:** التأكيد على تقديم بعض الخدمات الاغاثية الاجتماعية او التي تتعلق بالاحتياجات الاولية لتعزيز قدرته لمواجهة الاشكالات التي تتعرض / يتعرض لها المستفيدين في مجتمعاتهم.

- ◀ **ثالثاً:** حماية وتعزيز معرفتهم بحقوقهم وتنفيذ ذلك ضمن برامج الاستجابة السريعة او التي تأتي بعد تأطير وتقديم برامج الخدمة النفسية والاجتماعية .
- ◀ **رابعاً:** العمل على اساس البيئة الحياتية - المعيشية التي يعيشها / تعيشها المستفيدين من الخدمات (النازحين - اللائجين - النساء المعرضات للعنف أو الاطفال) بما يساعد على تنمية قدراتهم على الصمود ومواجهة التحديات المجتمعية بشكل عام والشخصية بشكل خاص.
- ◀ **خامساً:** التنسيق والتعاون وتبادل الخبرات مع المؤسسات المعنية وبناء الشراكات لبحث التحديات المشتركة وتنفيذ البرامج التي تساعد ان تكون برامج وخدمات الحماية النفسية ذات فاعلية ملموسة .
- ◀ **سادساً:** تنظيم آلية تقديم الحد الادنى من الخدمات التي تلبي الاحتياجات الخاصة بالصحة النفسية وتنظيمها وفقا لحاجة المستفيدين وبرنامج المؤسسة / المنظمة الداعمة.
- ◀ **سابعاً:** الفرز والفصل بين نوعية البرامج والخدمات الخاصة بالحماية النفسية من مجتمعات النازحين او اللائجين مع المجتمع المحلي .
- ◀ **ثامناً:** ضرورة ان تكون برامج الحماية وتقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي تتوافق مع المقررات التي تتبعها السلطات المحلية - وتراعي قواعد السلوك والتعليمات الصحية النافذة.

المناسبة وأستخدام إجراءات الوصول والتواصل مع الضحايا والمستفيدين بالطرق الصحيحة وتعريفهم بالاساليب التي يتبعونها في تنفيذ مشاريعهم وتقديم الخدمات على ضوءها .

أن تطبيق برامج ذات مستوى عال ومؤثر في بيئة مستقرة عبر موظفين متمرسين او مرشدين اجتماعيين و الناشطين المدنيين من مقدمي الارشادات والخدمات النفسية، تتطلب الاستجابة للاحتياجات النفسية والاجتماعية لجميع الفئات المستفيدة ، على أن تساهم في تعزيز قدراتهم لتحمل الاوضاع التي يعيشونها ، وفي نفس الوقت تطوير وتأهيل القائمين بتقديم الخدمات - الاطباء - الممرضين - المرشد النفسي - ومقدمي خدمات الدعم الاجتماعي للاطلاع على الاسس الحديثة والتي يكون من السهل القيام بها بالتشارك مع مؤسسات المجتمع المدني وخاصة في المخيمات ومجتمعات مابعد النزوح والنزاع . أن هذه المسارات تتطلب العمل وفق تطبيق البروتوكولات



الدعم النفسي للمجتمعات الخارجة من الازمات والنزاعات:



الارامل والنساء المعرضات للعنف بمختلف اشكاله، وذوي الاحتياجات الخاصة وفي بعض الاحيان النساء والرجال من كبار السن). وتنظر منظمة الصحة العالمية الى هذا الجانب بأن ((أن الفئات المستهدفة ببرامج منظمة الصحة العالمية بشأن الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي في

مع تعرض المجتمعات الى النزاعات او الأزمات وحالات الطوارئ التي تؤدي الى موجات من النزوح والهجرة او التعرض للحروب وسيطرة الجماعات المسلحة غير النظامية، تتفاقم المشاكل التي يعاني منها - تعاني منها الفئات الضعيفة والمهمشة في المجتمع (النازحين - اللاجئين الاطفال -

حالات الطوارئ تشمل المعرضين لعوامل الكرب الشديدة مثل اللاجئين، النازحين، المهجرين، وضحايا الكوارث والارهاب والحروب أو الإبادة الجماعية))

ان الامر الضروري معرفته بأن المجتمعات الخارجة من النزاع تكون قد تعرضت الى مختلف صنوف الانتهاكات او قد تكون العديد من الفئات قد تعرضت لاساليب مختلفة من العنف الجنسي او الاعتداءات والانتهاكات ضد الاطفال او عمليات الاستغلال الجنسي، او تلك الناتجة عن النزوح والانتقال للعيش في المخيمات او أماكن لا تتوفر فيها ابسط الخدمات المعيشية، فما تسفر عنه النزاعات من جراء النزوح والهجرة من ضغوط نفسية مختلفة، وأنهيار الثقة والخلل في العلاقات الاجتماعية داخل الاسرة والمجتمع المحلي، وأنهيار البنية التحتية للعائلة والوضع الاقتصادي وفقا لطبيعة النزاع او وفقا للبيئة التي حصلت فيها النزاعات هو ما يتطلب ان تكون لدى القائمين- الناشطين ومقدمي خدمات الدعم الاجتماعي - معرفة ودراية واضحة بالاوضاع التي مرت بها تلك المجتمعات او التعرف على البيئة الاجتماعية لمجتمع المستفيدين من الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية قبل النزاع وما تغير وأسفر عنه النزاع ايضا.. بحسب دليل التدريب على النزاعات لمعهد السلام للولايات المتحدة.

وتتفق المنظمات العاملة في مجال تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي بأن الاوضاع الطارئة او الازمات هو ما يعني "حدث مفاجئ وغير مخطط له يسفر عن عواقب بالغة الأثر على الأشخاص الذين يطالهم أثره. وقد

تشمل هذه الأحداث حالات العنف الشديد غير المتوقعة مثل خطف النساء والاطفال أو ممارسة الاعتداءات الجنسية، أو الكوارث الطبيعية، أو تفشي الأوبئة، وجميعها تنتج عنها تبعات خطيرة على الصحة النفسية وتؤدي الى تفاقم المشاكل النفسية والنفس-اجتماعية للمتضررين في الازمات وحالات الطوارئ، وهو ما يزيد من العبء على العاملين في تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم الاجتماعي للمتأثرين بها. ولذا فإن إدراج قضية الصحة النفسية والدعم النفس-اجتماعي أمر ضروري لتقديم استجابة شاملة ضمن حزمة من الخدمات التي تحصل في مواجهة هذه الازمات والحروب وحالات الطوارئ .

ان تطوير مهارات القائمين بتقديم خدمات الدعم الاجتماعي في فترة النزاعات وما بعدها تتطلب ان يكونوا قد أصبحوا ملمين بـ السبل الكفيلة بالتمرن والتدريب على تسوية النزاعات بالطرق البديلة التي تستند على الحوار وتطوير مهارات الفئات المستهدفة في الحوار والتي تعتبر واحدة من الاسس المهمة للغاية في معالجة القضايا التي قد لا يعالجها النظام الرسمي بشكل فعال. وخاصة في الفترات الاولى لمواجهة التحديات الناتجة عن النزاعات، ففي بعض المجتمعات يمكن أن تؤدي العوامل الثقافية والفهم المحدود للإجراءات القضائية والقيود المالية أو أية عوامل أخرى إلى الحد من قدرة النساء على النفاذ إلى نظام العدالة الرسمي. ولذلك " يمكن ان توفر تسوية النزاعات البديلة أرضية أوسع يمكن

حذر في حال وجود خلافات سابقة أو تهديد بالعنف، ولا بد من بذل جميع الجهود لحماية هوية الضحايا والشهود وضمان سلامتهم. كما ينبغي في هذه الحالات استعمال تقنيات مثل الوساطة عن بعد حيث لا يلتقي طرفا النزاع وجها لوجه في سبيل تحقيق أقصى درجات الاستفادة من الخدمات والإرشادات التي يقدمها الناشطون - دليل المؤسسات الوطنية لحقوق الانسان حول حقوق المرأة والمساواة بين الجنسين - وارسو 2012 ..

من خلالها معالجة المشاكل النظامية وتقديم الحلول في حال تمت وفق مبادئ حقوق الانسان وفي سياق تحترم فيه الحلول المقدمة حقوق جميع الأطراف للضحايا المعرضات للعنف مثلا او المعرضات للعنف المنزلي ومن هم بحاجة ماسة لخدمات الدعم النفسي والاجتماعي من جهة أخرى- لذلك يجب على النشطاء والقائمين بتقديم الخدمات التمرن لاستعمال تقنيات مثل الحوار والوساطة والتوفيق بشكل

ولكي تكون هذه العملية فاعلة وتحقق النتائج المرجوة من قبل النشطاء بأعتبارهم من الاوائل الذين يلتقون المعرضات للعنف او الناجين من النزاعات لابد من الاخذ بنظر الاعتبار ايضا بالعمل من خلال :

- التنسيق والتعاون والتواصل مع المنظمات التي تقدم هذه النوعية من الخدمات.
- التواصل مع الأكاديميين والباحثين المختصين بقضايا العنف او الامراض والمشاكل النفسية.
- التواصل مع مؤسسات المجتمع المدني التي تنفذ برامج وفعاليات الدعم والتماسك الاجتماعي وتقديم الخدمات الصحية.
- التواصل مع القادة الدينيين وقادة المجتمع المحلي لمعرفة نوعية البرامج التي ينفذونها و كسب الدعم والمساندة منهم.
- التواصل مع المؤسسات الاعلامية والصحفيين المتخصصين او الذين يتابعون تنفيذ برامج تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي لتحقيق المزيد من التواصل والترويج للبرامج التي تساعد الفئات المهمشة.
- التواصل والتنسيق مع المراكز الصحية المتواجدة في المجتمعات التي يتم تقديم الخدمات الصحية والنفسية وارشادات الدعم الاجتماعي لمعرفة الانظمة والمعلومات وبرامج التوعية الاجتماعية والصحية التي تنفذها.

ولتحقيق المزيد من النجاح من قبل النشطاء والقائمين على تقديم خدمات الحماية والدعم النفسي والاجتماعي في مرحلة الطوارئ او مابعد النزاعات والازمات يوجه المختصين على ضرورة ان يتم العمل من قبل النشطاء وفق الالتزام او الاخذ بنظر الاعتبار الارشادات العملية التالية :



سابعاً

عدم او ضعف الثقة بالآخرين - بأعتبار انها في بيئة جديدة ويصعب الثقة بالغرباء - وتأثير التشتت الذهني .

ثامناً

تأثير العادات والتقاليد والبيئة الاجتماعية والثقافية على المستفيدين من خدمات الحماية والدعم النفسي وتغيير مسارها في الكثير من الاحيان بسبب الالتزامات العائلية او المجتمعية للفئات المستفيدة (في الكثير من الاحيان تكون هناك صعوبة لتواصل النشطاء والعاملين في مجال الصحة والخدمة النفسية والاجتماعية بسبب طبيعة العلاقات الاجتماعية او الصور النمطية تجاه النساء او بسبب تحركاتهم او تنقلهم خارج المجتمعات الى مراكز العلاج او تنفيذ البرامج الاجتماعية).

اولاً

معرفة تأثير أختلاف البيئة الاجتماعية للفئات التي يتم العمل معها واستهدافها وتقديم خدمات الحماية والدعم النفسي والاجتماعي وتوجيهها للحصول على الخدمات الصحية وخاصة الصحة العقلية بالشكل الصحيح .

ثانياً

معرفة تأثير أختلاف موقع تقديم الخدمات في البيئة الاجتماعية الاعتيادية عنه في المخيمات او تجمعات النازحين والمهاجرين .

ثالثاً

معرفة تاثير نسبة الضغوط النفسية لدى الفئات المستهدفة الخارجة من النزاع.

رابعاً

معرفة أن غالبية التي يتم تقديم خدمات الدعم النفسي لها ليست على أهلية لتلقي الارشادات والتعليمات وتنفيذها كما هي .

خامساً

ضعف وقلة التركيز لدى المعنيين بتلقي خدمات الدعم والحماية النفسية بسبب تأثيرات النزاع واثار النزوح والهجرة .

سادساً

الغضب السريع وحالات القلق وعدم التأقلم مع البيئة والايوضاع الجديدة .

ويوضح (دليل الدعم النفسي والاجتماعي في حالات الطوارئ - 2011 النسخة العربية من □□□□) أن هناك تداخل بين المشكلات النفسية والاجتماعية ومشكلات الصحة النفسية بشكل وثيق في حالات الطوارئ - ((مع ذلك تكون اغلب المشكلات الاجتماعية ناتجة بسبب ما يلي :

مشكلات اجتماعية
ناجمة عن المساعدات
الانسانية التي هي
نتيجة (الاكتظاظ،
أنعدام الخصوصية في
المخيمات، تقويض
الهيكليات المجتمعية
وأليات الدعم
التقليدية والتبعية
في المساعدات)

مشكلات اجتماعية
ناجمة عن حالة الطوارئ
مثل (تشثت الاسرة،
السلامة ، الوصمات،
تدمير سبل العيش
وتدمير الشبكات
الاجتماعية وهيكليات
المجتمع المحلي ، وقلة
وتراجع الموارد ، وانهيار
الثقة والتورط في أعمال
جنسية.

مشكلات
اجتماعية موجودة
أصلا قبل حالة
الطوارئ في الانتماء
الى مجموعة تعاني
التهميش والتمييز
والقمع السياسي .

أما بخصوص المشكلات النفسية الناجمة عن الازمات وحالات الطوارئ والتي غالبا تبقى مرافقة للفئات التي يتم اساهداها والتعامل معها فتركز بما يلي :

◀ أن أطلاع النشطاء على هذه المعلومات تكون عاملا مساعدا في تجنب الوقوع في المشاكل الاجتماعية وصعوبة التواصل وتفهم حالة الفئات التي تتلقى المساعدات، كما أنها ضرورية لكي يتم تنفيذ العمل وفق المسارات الصحيحة ومبادئ العمل التي تتبعها المنظمات الدولية.

◀ مشكلات موجودة اصلا مثل الاضطراب النفسي الحاد والاكتئاب والادمان على الكحول وغيرها من المواد التي تسبب الادمان.

◀ مشكلات ناتجة عن حالات الطوارئ بسبب الحزن الضيق غير المرضي ، الادمان على الكحول ، واضطرابات القلق بما في ذلك الاضطرابات مابعد الصدمة - PTSD.

◀ مشكلات ناجمة عن توزيع والحصول على المساعدات الانسانية ...

مهارات ومقومات عمل مقدمي الدعم النفسي :

تقدم العديد من المؤسسات المعنية مجموعة من الاساليب والمهارات التي تتطلب توافرها لدى مقدمي خدمات الدعم النفسي ، كما أنه من الضروري ان يعرف النشطاء والعاملين في هذه المجالات ان الناس تتأثر بالاوضاع التي سببت لها مشاكل نفسية وأجتماعية وتبقى ترافقها لفترة طويلة، ولذلك لابد من العمل وفق الضوابط والاستراتيجيات التي تساعد على تطوير التكيف الايجابي من خلال توجيع الفئات المستفيدة الى :

1 تشجيع الفئات التي بحاجة الى الدعم النفسي الى تناول الطعام بشكل منتظم قدر الإمكان وشرب الماء بمقدار كافي .

2 تأهيلهم وارشادهم الى التحدث وقضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء.

3 فتح افاقهم لمناقشة المشاكل التي يعانون منها مع شخص يثقون به.

4 توجيههم للقيام بالنشاطات التي تساعد على الاسترخاء.

5 تعليمهم للقيام بتمارين جسدية.

6 أدخاله واشراكه في مواقف حل المشكلات وأتخاذ المواقف داخل مجتمعه وعائلته.

7 أرشادهم لأيجاد طرق آمنة لمساعدة الآخرين في الأزمة والانخراط في الأنشطة المجتمعية.

ولكي تحقق هذه الاستراتيجية هدفها تتطلب في الجانب المقابل على الناشطين تثبيط استراتيجيات التكيف السلبية لدى المستفيدين من خدمات الدعم النفسي وذلك من خلال :

أرشادهم
بعدم الانعزال
عن الأصدقاء
والأشخاص الذين
يحبونهم.




التأكيد عليهم
بعدم العمل
طوال الوقت
بدون أي راحة أو
استرخاء.



عدم النوم
لفترات طويلة
ليلا او نهارا.



تنبيههم
لعدم تناول
العقاقير،
التدخين أو تناول
الكحول.



توعيتهم بعدم اللجوء الى سرد
القصص الايجابية أو الاستماع أليها وخاصة
تلك التي رافقت النزاع - الازمة او الحالة
الطارئة التي أوصلته لما هو / هي عليه.



توعيتهم
بمخاطر اللجوء
إلى العنف.



التأكيد عليهم
في عدم إهمال
النظافة
الشخصية
الأساسية.



((هذه الاستراتيجيات تم تنظيمها وفقا لما وردت في دليل الدعم النفسي والاجتماعي بالأساس - مؤسسة أبعاد 2017))

ولكي يستطيع النشطاء والعاملين في مجال تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي من القيام بواجباتهم والمهام الملقاة على عاتقهم بالصورة الافضل يتطلب ان تتوفر لديهم بعض المهارات الاساسية لأنهم على الاغلب على تماس لمساعدة الأشخاص الذين ليس من السهولة عليهم فهم الصعوبات النفسية والنفسية والاجتماعية التي يواجهونها ، وكيفية اقناعهم بإحالة هؤلاء الأفراد إلى الجهات ذات العلاقة في حال تطلب الامر مستوى أعلى من الخدمات، أو كان هناك حالة مرضية او أختلال في الصحة العقلية مثلا ، ومن هنا يمكن حصر المهارات التي تتطلب ان تتوفر لدى النشطاء ومقدمي خدمة الدعم النفسي على ما يلي :

◀ **اولا -** القدرة على التعرف على الحالات وأكتشافها وتقييمها وتحديد طريقة التعامل معها.

◀ **ثانيا -** أمتلاك مهارات تثقيف الإباء والامهات حول اليات التعامل مع التوتر وتأمين الدعم ومساعدة الفئات التي بحاجة الدعم النفسي من الاطفال والنساء خاصة .

◀ **ثالثا -** مهارة تقديم الاسعافات الولى النفسية بالشكل الصحيح وفي الوقت الصحيح.

◀ **رابعا -** الالتزام بأخلاقيات ومبادئ السلوك المهني وعدم تسبب الاذى والحفاظ على خصوصية المعلومات التي يتعامل معها .

◀ **خامسا -** التأكيد على اساليب الحماية وشرحها للفئات المستهدفة بطريقة مفهومة وواضحة.

◀ **سادسا -** القدرة على التدخل وتقديم الارشاد النفسي الاساسي للفرد والمجموعة.

◀ **سابعا -** القدة على إدارة الحالات وتنظيم الأحوال الى المؤسسات المعنية وفق الاسس المهنية التي تتبعها المؤسسة او وفقا لمعايير المنظمات الدولية .

◀ **ثامنا -** لديه المعلومات الكافية عن المشاكل النفسية والاثار الناتجة عنها والتعامل معها بالصورة الصحيحة .

◀ **تاسعا -** يفضل أن يكون / تكون تلقى تدريباً مهنياً على اساس ومقومات توفير خدمات الدعم النفسي .



مسارات العمل

مع ضحايا العنف الجنسي :



توضح الاستراتيجية الوطنية لمناهضة العنف ضد المرأة في اقليم كردستان 2012 - 2016 بأن ((ظاهرة العنف من أهم المشاكل التي تعصف بالمجتمع العراقي بصفة عامة وفي إقليم كردستان بصفة خاصة. وقد تفشت هذه الظاهرة وبرزت على السطح في السنوات الأخيرة كنتيجة للتراكمات الكثيرة للأحداث التي عصفت بالمجتمع العراقي بمختلف أطرافه وطوائفه على مر العقود المنصرمة. ومع تدهور الوضع العام، تدهور وضع المرأة من سيء الى أسوأ كما هو الحال في فترات النزاع وما بعده بالإضافة الى تدهور البنية التحتية وما ترتب على ذلك من تردي الخدمات الأساسية للفرد بما فيها الخدمات الصحية وغيرها وبالذات مع غياب و/أو ضعف القوانين والتشريعات لضمان حقوق النساء في جميع مراحل حياتهن وبالذات أمنهن وحمايتهن من جميع أشكال التمييز والعنف.)) وهذا هو الامر الذي يتطلب ان يكون العاملين في هذا المجال على دراية بحجم المخاطر التي يواجهونها لأن آلية العمل مع ضحايا العنف الجنسي واحدة من المجالات المهمة التي أخذت بالانتشار الواسع في السنوات الاخيرة، باعتبارها واحدة من

القطاعات المهمة التي يتطلب العمل عليها لوقف العنف ضد النساء، والعمل وفق المسارات الصحيحة لتأهيل النساء المعرضات للعنف وإعادة ادماجهن بالمجتمع بالشكل الصحيح - كما ومن المهم ان نعرف بأن ضحايا العنف الجنسي واحدة من الفئات الاكثر تضررا من النزاعات او في المجتمعات التقليدية التي لاتزال تتمسك ببعض العادات والتقاليد التي تسبب الاذى النفسي والجسدي للنساء - حالهم حال النساء النازحات او التي يتعرضن للعنف بسبب ظروف الهجرة والنزوح .

عند التعامل مع النساء ضحايا العنف الجنسي لأنهم يعانون الاجهاد واثار الصدمة النفسية، والضغوط النفسية وعدم توفر القدر الكاف من الارشاد والدعم المجتمعي / العائلي وصعوبة مواجهة المجتمعات في غياب الدعم الاسري .

كما يشير دليل الاونروا الذي سبق الاشارة اليه بأنه لا بد من ((ضمان أن تكون حقوق الإنسان جزءاً لا يتجزأ من تصميم برامج الصحة النفسية والدعم النفسي-الاجتماعي وتنفيذها ومراقبتها وتقييمها، وخاصة للأشخاص الذين يحددون على أنهم معرضون لخطر تهديدات الحماية)) ما يعني ضرورة أنتباه النشطاء والعاملين في مجال الدعم الاجتماعي لضحايا العنف الجنسي الاهتمام بـ ضرورة تعزيز تقديم الخدمات بطريقة شاملة للجميع وغير قائمة على التمييز، وتجنب الرعاية المؤسسية التي يمكن الاستغناء عنها للأشخاص الذين لديهم اضطرابات ذهنية، واحترام حرية الفكر والضمير والديانة في تقديم خدمات الصحة النفسية والرعاية النفسية-الاجتماعية.

ويوضح الكثير من المختصين بأن الأشخاص الذين يعانون اضطرابات نفسية وخاصة النساء قد لا تجد مكاناً خاصاً تلجأ اليه لأن حالتهم النفسية قد تجعلهم يفقدون القدرة على التركيز وأخذ القرارات السليمة وهو ما يتطلب العمل ضمن السياق الصحيح ، او وفقاً لما تشير اليه مبادئ المنظمات الدولية مثل منظمة الصحة العالمية - او ال - UNFPA - او غيرها من المنظمات ذات العلاقة .

وتقدم منظمة الصليب الاحمر الدولية (دليل الصحة النفسية والدعم النفس- الاجتماعي 2017) مجموعة افكار مهمة بخصوص هذا الامر وتبين بأن الكثير من الاعراض الخاصة بالاختلال في الصحة النفسية تظهر على هؤلاء : مثل الشعور بالذنب ، والعار، والوصم الشديد التي تحيط بالعنف الجنسي، القلق والميل إلى الانتحار، الخوف، والفرع، والتوهان، والغضب، وخشية الضحية من التحدث عما تعرضت له من اعتداء ..

ويوضح نفس الدليل ان هناك بعض المفاهيم الاساسية التي تتطلب مراعاتها





كما هناك حاجة ضرورة ان يطلع النشطاء على المقررات الاممية بشأن منع العنف ضد المرأة أذ يوضح الاعلان ((بشأن القضاء على العنف ضد المرأة لعام 1993 في المادة 2 بانه : يفهم بالعنف ضد المرأة انه يشمل على سبيل المثال لا على سبيل الحصر، ما يلي:

العنف البدني والجنس والنفسي الذي يحدث في إطار الأسرة بما في ذلك الضرب والتعدي الجنسي على أطفال الأسرة الإناث ، والعنف المتصل بالمهر ، واغتصاب الزوجة ، وختان الإناث وغيره من الممارسات التقليدية المؤذية للمرأة ، والعنف غير الزوجي والعنف المرتبط بالاستغلال ؛

أ

العنف البدني والجنسي والنفسي الذي يحدث في إطار المجتمع العام بما في ذلك الاغتصاب والتعدي الجنسي والمضايقة الجنسية والتخويف في مكان العمل وفي المؤسسات التعليمية وأي مكان آخر ، والاتجار بالنساء وإجبارهن على البغاء؛

ب

العنف المدني والجنسي والنفسي الذي ترتكبه الدولة او تتغاضى عنه، اينما وقع.

ج



كما توضح المادة 3 بأن : للمرأة الحق في التمتع، على قدم المساواة مع الرجل، بكل حقوق الإنسان وحرياته الأساسية وفي حماية هذه الحقوق والحريات، وذلك في الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمدنية او اي ميدان آخر ومن بين هذه الحقوق ما يلي

أ الحق في الحياة

أ

ب الحق في المساواة

ب

ج الحق في الحرية والأمن الشخصي.

ج

د الحق في التمتع المتكافئ بحماية القانون.

د

هـ الحق في عدم التعرض لأي شكل من أشكال التمييز.

هـ

أ الحق في أعلى مستوى مكن من الصحة البدنية.

أ

أ الحق في شروط عمل منصفه ومؤاتية

أ

أ الحق في أن تكون في مأمن من التعذيب أو المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة.)) بالتأكيد ان أطلاع النشطاء والعاملين مع النساء ضحايا العنف على هذه المقررات سيكون عاملا مساعدا لتفهم الاوضاع التي تنشأ من العنف والمسارات الموجودة لتوجيه النساء لتطوير قدراتهن على المواجهة.

أ



خطوات العمل مع النساء المعرضات للعنف:



قد تختلف الخطوات التي تتبعها منظمة معنية عن غيرها أو مؤسسة مختصة مع مشارك وناشط مدني او مرشد اجتماعي في تقديم الخدمات للمعرضات للعنف ولكنها في النهاية لابد ان تتضمن هذه الخطوات وأن أختلفت طريقة أتباعها او الالمام بها:

◀ **اولا:** تحديد نوع العنف ، اذ كما هو معروف ان هناك عدة أنواع للعنف منها (العنف الجنسي، العنف الجسدي، او العنف النفسي او المادي) وعلى اساس تحديد نوع العنف يتطلب تحديد آلية التعامل .

◀ **ثانيا:** فرصة مواجهة العنف من قبل الضحية نفسها وقدرتها على مواجهة العنف بعد تأهيلها وتطوير قدراتها .

◀ **ثالثا:** تشخيص الاثار الناتجة عن تعرض النساء للعنف وما اسفر عنه وما يتطلب القيام به.

◀ **رابعا:** المعرفة بالقوانين المشرعة فيما يخص العنف القائم على الجنس في البلاد .

◀ **خامسا:** معرفة أليات وأسس ومستوى الأمان عند التبليغ عن جرائم العنف الجنسي.

◀ **سادسا:** معرفة الطرق الصحيحة لجمع الأدلة واليات توفير الرعاية الطبية بصورة مناسبة للضحايا.

◀ **سابعا:** معرفة العقبات التي تحول دون حصول ضحايا العنف الجنسي على الخدمات المناسبة في المؤسسات المعنية او الموجودة في المجتمع المحلي.

◀ **ثامنا:** لديه مستوى من الكفاءة والقدرة على العمل لتشخيص حالات العنف الجنسي والعنف القائم على اساس الجنس.

◀ **تاسعا:** القدرة الى التواصل مع المؤسسات والمحاكم الخاصة بقضايا العنف الجنسي.

الأستجابة لحالات الدعم النفسي والاجتماعي:



تتفق العديد من المؤسسات العاملة في مجال الاستجابة للحالات الخاصة بتأمين خدمات الدعم النفسي والاجتماعي على ضرورة ان يتفهم القائمين بتنفيذ تلك الخدمات المبادئ التي تستند عليها والتي من خلالها تتوضح الصورة والطريقة الصحيحة لكي تكون عملية الاستجابة فاعلة ومؤثرة يتحقق الهدف منها وذلك بمراعاتها لما يلي:

◀ قدرته على توفير تأمين فرص التعلم والتوجيه والإرشاد والتوعية عبر تواصله لتعلم التكيف الإيجابي للأفراد من الضحايا والاباء والامهات او المهتمين في العائلة او المجتمع المحيط.

◀ ان يساهم النشطاء في تقديم الخدمات والإرشادات بطريقة تراعي الكرامة الانسانية وتتضمن الاحترام لوضع الضحايا او الفئات المستهدفة .



قيام النشطاء بتقديم المشورات الفردية من خلال تعزيز سبل التواصل والتثقيف، وتوعية افراد المجتمع المحلي بمواضيع الصحة النفسية والجسدية واثارها، وتوعية افراد الاسرة بحالات الإصابة الشديدة لزيادة الفهم والوعي بعواقب الاضطرابات النفسية والنفس-اجتماعية المرتبطة بالعنف ، ولذلك يفضل هنا على النشطاء اشعار موظفي الرعاية الصحية الأولية والعاملين في مجال الرعاية الصحية بالمجتمع المحلي بحالة الضحايا اللواتي يعانون من اضطرابات نفسية قوية أو تتطلب الرعاية المستمرة في حال كانت الفئة المستهدفة تعاني من أختلال في الصحة العقلية مثلا او الاصابة بمرض يتطلب رعاية مركزة.

« سهولة وصوله الى الخدمات والمؤسسات والمنظمات التي تقدم الخدمات في حال تعرض الضحايا الى ضائقة مالية او عائلية تهدد أستقرارها وتؤثر على وضعها النفسي. « القدرة على الوصول الى الخدمات التخصصية في حال مواجهتهم لصعوبات وتحديات تعترض الضحايا المعرضات لعنف ولايمكن لهم كمنشطاء التعامل معها ..

وكما ورد في دليل الصحة النفسي-الاجتماعي للصليب الاحمر الذي سبق الاشارة اليه ان هناك عدة أشكال من ((الاستجابة في مجال الصحة النفسية والدعم النفس-اجتماعي وذلك من خلال : تنظيم مجموعات الدعم النفس-اجتماعي التي تركز على (تبادل التجارب والمعلومات وتطوير المهارات الحياتية للضحايا فيما يتعلق بتنفيذ الأنشطة التوعوية التي تساعد المجتمع المحلي لمواجهة العنف ومسبباته))

ومن أشكال الاستجابة في مجال الصحة النفسية والدعم النفس-اجتماعي ايضا : تنفيذ أنشطة فردية موجهة للنساء عند تنفيذ الزيارات العائلية .



البيات تقديم خدمات الدعم الاجتماعي:

وتتباين البيات تقدم الارشادات وفعاليات التوجيه والتوعية وفقا للفئات التي يتم التعامل معها فمساعدة الاشخاص ذوي الإعاقات الجسدية على الالتزام بالعلاج تتطلب مهارة عالية ، لأنه في الكثير من الاحيان يقاوم هؤلاء الأشخاص العلاج (لأسباب متنوعة)، وبالتالي فإن مساعدتهم على فهم الجوانب المختلفة لعلاجهم يحسن من التزامهم بالعلاج. وهذا النهج او الاسلوب هو نفسه عند التعامل الاشخاص المصابين بالاعاقة الجسدية مثلا، أو من ولديهم أعراض الاكتئاب، اذ يتطلب تهيئتهم وتوجيههم بما يساعد على تقبلهم في

تقدم الكثير من المنظمات برامج مختلفة لدعم الفئات اللواتي بحاجة الى الدعم الاجتماعي ، وتتنوع تلك الانشطة بين الزيارات العائلية وانشطة التواصل وتنفيذ الفعاليات المختلفة الخاصة بنشر التوعية بالاثار الناتجة عن العنف الجنسي او اهمية أتباع الاسس الصحيحة من قبل الفاعلين الرئيسيين ، وخاصة من هم ثقة الضحايا وذويهم لتقديم الدعم النفسي والاجتماعي والإحالة إلى المتخصصين في الصحة النفسية عند الضرورة وفق السياقات السليمة التي لاتسبب الاذى او تكون سببا في عدم تواصل الضحايا من النشاطاء



﴿ **ثانياً:** فرق ادارة مجاميع النقاش والتركيز يكونوا مدربين وملمين بقواعد السلوك وتنفيذ جلسات النقاش التشاركية.

﴿ **ثالثاً:** يفضل وجود نشطاء لديهم القدرة على تنفيذ الفعاليات الفنية أو تمارين اليوغا مثلا ، لأنه في الكثير من الحالات تعتبر التمارين الترفيهية عاملا مساعدا لتأقلم الضحايا مع خطوات الدعم والعلاج.

﴿ **رابعاً:** أن يتضمن فرق الارشاد والتوجيه الاجتماعي نشطاء من المجتمع المحلي معهم لمعرفة خصوصيات المجتمع وثقافته واليات التعامل وتجنب الوقوع في الأخطاء الناتجة بسبب الانتماءات او شكل الهوية والوضع الاجتماعي .

تعلم كيفية تدبير أمورهم على الرغم من إعاقاتهم. وفي هذا الصدد يجب ان لا يتم إهمال تركيز برنامج الدعم الاجتماعي على إعادة الاندماج الاجتماعي، وتوعية أفراد الأسرة بهذا الامر وتزويدهم بالمعلومات الصحيحة لتحقيق بيئة مستقرة وآمنة تساعد الضحية للاستفادة منها .

وفي سبيل ان تكون الخدمات وبرامج العمل التي تتبعها المنظمات التي تعتمد على نشطاء المجتمع المحلي منتظمة وعلى اساس خطة منهجية لابد ان تتضمن الفقرات التالية:

﴿ **اولاً:** فرق الزيارات الخاصة بزيارة العوائل و الفئات التي تتطلب توجيه وارشاد نفسي واجتماعي وتوعية صحية.



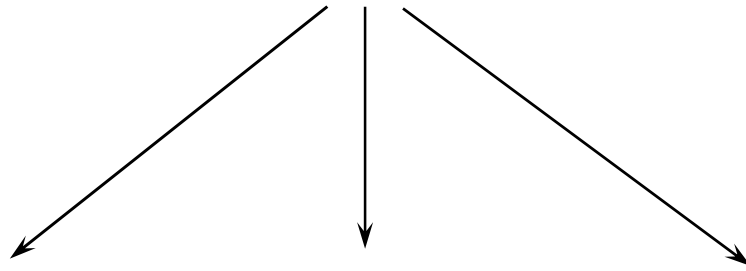
ولكي يقوم اعضاء الفرق أعلاه وخاصة النشطاء المدنيين العاملين في الميدان التي تنفذ هذه الفعاليات مهامها بالصورة الامثل تتطلب منها ان تمتلك المهارات التالية التي وردت في دليل التدريب على تنفيذ مبادرات التماسك الاجتماعي في مجتمعات مابعد النزاع - خضر دوملي 2019 :



◀ يتعرف ويتفهم ظروف تنفيذ الفعاليات وخطوات الدعم وتأهيل النساء خارج المنزل .
◀ لديه أطلاع واسع على القوانين والتشريعات الخاصة بقضايا العنف واليات التواصل مع المؤسسات المعنية بالحماية والايواء .
◀ يمتلك مهارة التعرف على التطور والتغيير الذي يحصل على الفئات المستفيدة من برامج الدعم النفسي والاجتماعي .
◀ لديه القدرة على صنع المبادرات التي تتلائم وواقع الفئات المستهدفة والبيئة التي تربوا فيها .
ويمكن النظر الى المخطط أدناه لمعرفة الية التركيز على المسار الاجتماعي ماذا تتضمن ، اذ لابد للنشطاء ان يلتزموا ببعض قواد واليات العمل لتحقيق الثقة والتاثير الايجابي .

◀ سعة الصدر في مواجهة المواقف المحرجة التي تبدر من الاطفال او النساء او ذوي الاحتياجات الخاصة.
◀ يملك / تملك الروح المرحة والقدرة على التواصل المستمر .
◀ التعرف على ما يثير حفيظة الفئات التي يتم التعامل معها عند الابتعاد عن المنزل .
◀ القدرة على التنظيم وادارة الوقت وتوظيفه وفق حاجة الفئات المستهدفة التي تم جدولتها في خطة العمل / الاسبوعية او الشهرية.
◀ امتلاك مهارة اجراء التمارين والتطبيق والممارسة .. كلما تم تنفيذ وممارسة التمارين امام المشاركين من النساء او الاطفال كلما زاد من اهتمامهم بما تقدمون لهم .
◀ ان يمتلك مهارة بناء الثقة والحوار والتواصل بسرعة ومرونة .

المسار الاجتماعي يكون للتركيز على



طبيعة العلاقات
الاجتماعية
للمستهدف في
تقديم الخدمة
والارشاد الاجتماعي

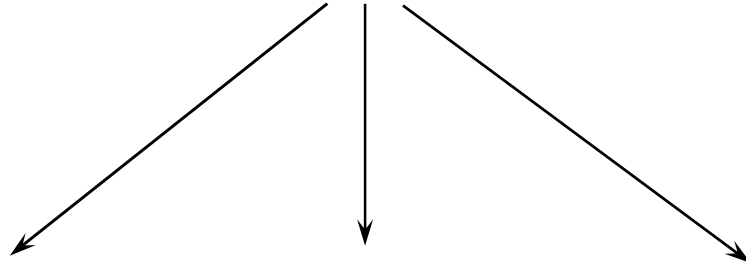
التعرف على
العادات والتقاليد
السائدة لمجتمع
تقديم الخدمات

معرفة طبيعة
الاعراف المجتمعية
والعشائرية
وتأثيرها

يكون هناك جانب اخر يرافق تقديم الخدمات الاجتماعية ألا وهو الارشادات والتوجيهات القانونية ، لأن الكثير من الضحايا بحاجة الى معرفة المسارات القانونية في حال كانت الضحايا قد تعرضت للعنف المنزلي / الجسدي او الاعتداءات الجنسية او الاستغلال وما الى ذلك وهو ما يتطلب الاخذ بنظر الاعتبار العمل وفق المخطط التالي :

وتتركز عملية الالتزام بهذه المسارات وفقا لخبرة ومهارة النشطاء أو القائمين بتقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للاهتمام بالعمل وفق المسارات الموضحة أعلاه مع الانتباه بشدة لمعرفة وتشخيص الجانب الأكثر تأثيرا - لكي يتم على ضوءها تحديد الية التعامل و التواصل مع المستفيدين . ومن اجل ان تكتمل مسيرة تقديم الارشادات والدعم والخدمة بالطريقة الصحيحة لابد ان

مسار الخدمات
والارشادات
القانونية



ربط الانتهاك
او التجاوز بحقوق
الانسان

تحديد طبيعة
الانتهاكات وفقا
للقوانين ذات
العلاقة بالعنف

شرح وتحديد
القوانين ذات
العلاقة بالحماية
والية العمل على
ضوئها

اسس ومهارات مقدمي خدمات الدعم الاجتماعي:

توصي المنظمات التخصصية بأن تتوفر مجموعة مهارات عملية – وعملية لدى القائمين بتقديم الخدمات في مجال الدعم النفسي والاجتماعي – هنا نقدم مجموعة مبادئ ضرورة تقديمها - IASC - 2011 في دليل الصحة النفسية ؛ ما الذي ينبغي أن يعرفه العاملون في مجال العون الصحي الانساني ؟ تركز على ما يلي :



◀ **أولاً:** ان يمتلك القائم على تقديم مهارات الدعم الاجتماعي درجة متقدمة في مجال الصحة العامة او التمريض او شهادة من احدى فروع العلوم السلوكية والاجتماعية.

◀ **ثانياً:** لديه خبرة ميدانية في إدارة البرامج الخاصة بتنفيذ فعاليات الدعم الاجتماعي والعمل في الحالات الانسانية.

◀ **ثالثاً:** لديه معرفة جيدة عن الاتجاهات والممارسات العملية والميدانية والثقافية المختلفة لتنفيذ برامج الدعم الاجتماعي.

◀ **رابعاً:** لديه خبرة ميدانية في العمل الانساني والقدرة على العمل مع الفئات المهمشة والضعيفة ومع المجتمعات المتضررة من النزاع.

«**ثامنا:** القدرة على رصد الحالات الخطرة وتوجيه الافراد من المجتمع المحلي في كيفية التعامل معها ، او أحوالها الى الجهات ذات العلاقة.

ويمكن النظر الى المخطط البياني أدناه لمعرفة خارطة تقديم خدمات الدعم الاجتماعي وفقا بالتسلسل المنظم بما يساعد على ترسيخ وتوظيف القدرات بالشكل الصحيح، وتخلق الثقة لدى الفئات المستهدفة وتعزز من عملية التواصل فيما بين الطرفين وبينهم وبين المجتمع المحلي.... فالطريقة الصحيحة لتقديم خدمات الدعم الاجتماعي تأتي بنتائج فاعلة وتساعد على تحقق المزيد من الاستقرار المجتمعي .

«**خامسا:** لديه خبرة ومعرفة جيدة في العمل للاستجابة لحالات الطوارئ لدعم الفئات التي بحاجة الى الدعم النفسي والاجتماعي والتواصل مع المؤسسات والوكالات والمنظمات غير الحكومية ومنظمات الامم المتحدة المختصة.

«**سادسا:** العمل بعيدا عن التاثر بالانتماءات ومراعاة الحساسية الثقافية للفئات التي تحصل على خدمات الدعم الاجتماعي ومجتمعاتها.

«**سابعا:** مهارة القدرة على تقديم الاسعافات الاولية الاساسية في الميدان جنبا الى جنب مع خدمات وارشادات الدعم الاجتماعي.



المقررات الاساسية لاجراء مقابلة الدعم الاجتماعي

تخليص الافكار
الرئيسية والطلب
فيما اذا كانت / كان
يريد / تريد اية
اضافات والتأكيد
على الاتصال في
حال الحاجة لاية
ارشادات او توجيهات
اصافية

تحديد بعض
الاضافات للحديث
لتمكنها /
تمكينه من
الاستمرار-او
لربط الوقائع

التعريف
الشخصي لمقدم
الخدمة / الدعم
الاجتماعي او
المرشد
الاجتماعي

نقاش مفتوح
ما يلفت انتباه
المرشد

التعريف
بالمؤسسة
وبرنامج عملها

سؤال
استهلالي
لتهيئة
الاجواء

تقديم بعض
الاسئلة المفتوحة
لتأكيد بعض
الحقائق / ماذا
حصل؟ / كيف
حصل؟ / لماذا -
تتصور / اين حصل
كذا؟

البدء بأسئلة
تشجيعية
لتفعيل
الحوار

ان تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي وتوجيه الفئات الضعيفة للوصول الى الخدمات الصحية تركز على عدة مسارات يتطلب القائمين بالعمل في هذه المجالات وخاصة من قبل النشطاء معرفتها والعمل بموازاتها ، او وفقا لما تعمل عليه فرق المنظمات الدولية من خلال:

«**اولا:** معرفة الخدمات الاساسية لمجتمع الفئات المستهدفة في تقديم الدعم الاجتماعي، فالتعرف على الخدمات الاجتماعية والمساعدات الخصة بتوفير المأوى والرعاية الصحية تساعد النشطاء لتوجيه الافراد الى آليات العمل على ضوءها بالطريقة الصحيحة.

«**ثانيا:** معرفة مستوى توفر الدعم المجتمعي والأسري الذي يقوم به البالغين لدعم الاطفال او النساء او الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة كون أن الازمات والحروب تسبب بتعطيل الهيكليات الاجتماعية ويكون الدعم الاسري محدودا جدا رغم معرفة الفئات بأهميتها.

«**ثالثا:** القدرة على تأمين الدعم المتخصص من خلال التدخل تقديم الدعم اللازم للنساء خاصة اللواتي بحاجة الى استجابة ورعاية فردية أكثر تركيزا من قبل موظفين مدربين او مرشدين اجتماعيين لديهم اطلاع على الاوضاع التي يتم فيها تنفيذ برامج الدعم الاجتماعي.

«**رابعا:** ضمان توفير المؤهلات والمعارف التي تساعد المجتمع على دعم قرار الاحالة والمتابعة والتقييم وتعزيز قدرات الضحايا او المستفيدين من خدمات الدعم الاجتماعي والنفسي بالصورة الامثل.

«**خامسا:** ضمان الاستدامة من خلال تقديم المعارف والمهارات لافراد من المجتمع المحلي او العمل معها في سبيل تحقيق مزيد من الدعم والمساندة لبرامج الدعم الاجتماعي.



مسارات للتطبيق العملي لتقديم خدمات الدعم الاجتماعي:

يتطلب لدى القائمين بتقديم خدمات
وارشادات وتنفيذ برامج الدعم الاجتماعي ان
تتوفر لديهم المعرفة بتنفيذ وتصميم إدارة
الجلسات وتنفيذ الزيارات الميدانية او التدريب
والارشاد الاجتماعي عند تنفيذ الجلسات -
جلسات الدعم الاجتماعي التي تعد ابرز
حلقات ومساهمات النشطاء لتوفير وتأمين
خدمات الدعم الاجتماعي لمختلف الفئات
وخاصة النساء المعرضات للعنف .



إدارة الجلسات الجماعية للدعم الاجتماعي:

للمشاركين لاكتساب المعرفة من بعضهم البعض.
يحدد بعض المختصين انه يجب ان لا تتعدى أعداد المشاركين في جلسة الدعم الاجتماعي الـ 12 عشر شخصا واخرون يحددون ان الرقم الافضل بين 8 - 12 شخص . ومن بيئة اجتماعية قريبة من بعضها ويفضل ان يكون بينهم قاسم مشترك / عمريا أو مستوى ثقافي او او الجنس أو المجتمع الذي ينتمون إليه وهو الاقرب .

لا تختلف إدارة الجلسة الجماعية الخاصة بتقديم الارشاد والتوجيه والدعم الاجتماعي عن تلك الجلسات التي تسمى بمجموعات التركيز في الكثير من الامور، أذ يفضل لها ان تتم الاعداد لها بشكل جيد واختيار المكان الملائم و الموضوع المحدد مسبقا.

تمتاز جلسات الدعم الاجتماعي بأنها تفتح المجال امام المشاركين للتفاعل او التواصل بسرعة وسهولة وايضا خلق البيئة الامنة





لدعم الاجتماعي- هو العمل والإرشاد الذي يقوم به الشخص القائم بتقديم الخدمة الاجتماعية والإرشاد الاجتماعي عبر توظيف المشاعر والحنان وتقديم المشورة بطريقة الرفقة الشخصية. ويتضمن الدعم الاجتماعي توجيه أفراد العائلة للمستهدفين بتنمية العلاقات الاجتماعية وتوجيه الأفراد للاستخدام السليم للإرشادات الصحية والنفسية والطبية.

من المهم لمقدم الخدمة الاجتماعية أو المرشد الاجتماعي أن يأخذ ينظر الاعتبار بعض الأسئلة قبل القيام بمتابعة أي حالة:

كيف تشعر؟

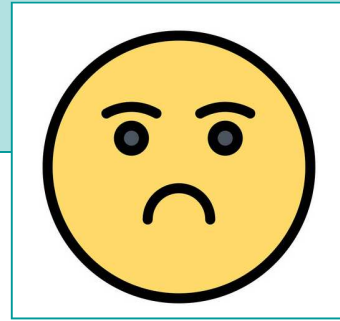
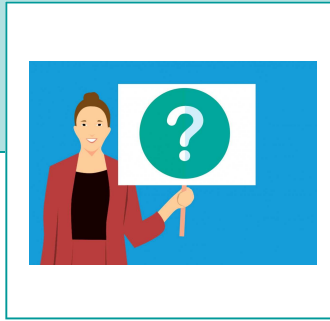
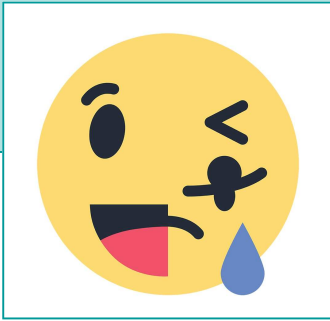
كيف يتصرف مع الآخرين أثناء الجلسة؟

كيف يوجه الأسئلة ويوزع نظراته؟

كيف يتواصل مع الآخرين - هل تظهر عليه أي علامات للعزلة الاجتماعية.

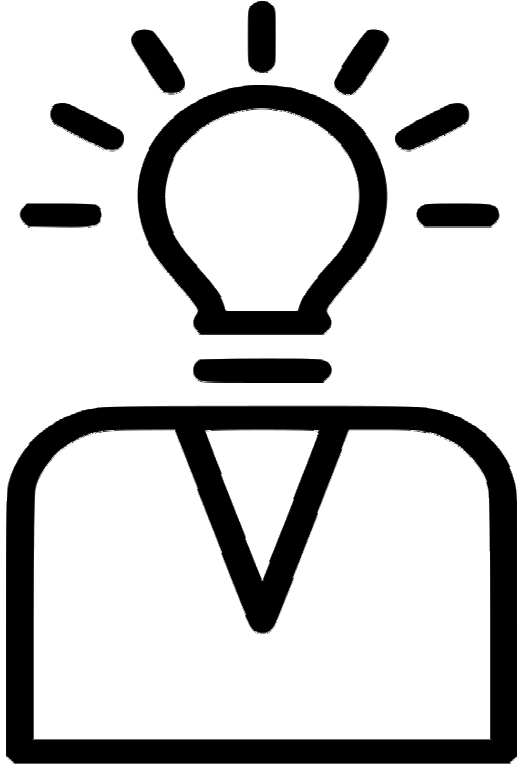
هل لديه أصدقاء-أقارب يبوح له بما يشعر به؟

كيف يواجه المرشد بطريقة الجلوس؟



الخدمات الصحية بالشكل الصحيح..
ولذلك يقوم الناشط او المرشد أو مقدم
الخدمة الاجتماعية بدور كبير من خلال
تشخيص الحالة وتوجيه المستهدف
بالطريقة الصحيحة لكي يتخلص من تأثيرات
العزلة الاجتماعية ويعود الفرد ليصبح فردا

إذا من المهم أن نعرف أن العزلة
الاجتماعية تؤدي إلى تفاقم حالة
المستهدفين وتتحول تدريجيا إلى مرض
نفسى إذا لم يعرض حالته على المعنيين
المختصين وهو ما يعني الأحالة وفق
السياقات لكي يتمكن من الحصول على



فاعلا في المجتمع والعائلة.

وتقدم منظمة الاونروا في اصدارها (دليل
الانشطة الترفيحية للدعم النفسي
والاجتماعي - 2016) جملة من الاهداف التي
تتحقق من عقد جلسات الدعم الاجتماعي
نقدمها مع تعديلات اضافية لكي يتبين
المغزى منها ، ويكون القائمين - من النشطاء
من كلا الجنسين والنساء خاصة على دراية
بأن يكون هناك دوما هذه الاهداف أمام
انظارهم حتى يتحقق الهدف من عقد جلسة
الدعم الاجتماعي بالشكل الصحيح .

= التأكيد ان يصبح - تصبح المشاركين
نشطين واستمتعوا بالجلسة .
= تنظيم الجلسة الناجحة تساعد على
توفير الهدوء والاسترخاء للمشاركين.
= تساعد تنظيم الجلسة التفاعلية الناجحة
على مساعدة المشاركين في التعبير عن
مشاعرهم.
= تنظيم وتنفيذ الجلسة الفاعلة يساعد
على تعلم مهارات التركيز والتعبير عما يدور
في مخيلتهم بالشكل الصحيح .
= توفر تنظيم جلسة جماعية فاعلة
الفرصة لتأسيس الاتصالات والتواصل بين
المشاركين.



وبغية ان يتم تحقيق هذه الاهداف لابد للنشطاء القائمين بتنفيذ جلسات الدعم الاجتماعي من أتباع مجموعة من الخطوات الخاصة بالعمل للمرشدين الاجتماعيين والنشطاء وهي كالآتي :

◀ إذا من المهم أن نعرف أن العزلة الاجتماعية تؤدي إلى تفاقم حالة المستهدفين وتحويل تدريجيا إلى مرض نفسي إذا لم يعرض حالته على المعنيين المختصين وهو ما يعني الأحوال
◀ ق السياقات لكي يتمكن من الحصول على الخدمات الصحية بالشكل الصحيح..

ولذلك يقوم الناشط أو المرشد أو مقدم الخدمة الاجتماعية بدور كبير من خلال تشخيص الحالة وتوجيه المستهدف بالطريقة الصحيحة لكي يتخلص من تأثيرات العزلة الاجتماعية يعود الفرد ليصبح فردا فاعلا في المجتمع والعائلة.

وتقدم منظمة الاونروا في اصدارها (دليل الانشطة الترفيهية للدعم النفسي والاجتماعي - 2016) جملة من الاهداف التي تتحقق من عقد جلسات الدعم الاجتماعي نقدمها مع
◀ ديلات اضافية لكي يتبين المغزى منها ، ويكون القائمين - من النشطاء من كلا الجنسين والنساء خاصة على دراية بأن يكون هناك دوما هذه الاهداف أمام انظارهم حتى يتحقق
◀ هدف من عقد جلسة الدعم الاجتماعي بالشكل الصحيح .

= التأكيد ان يصبح - تصبح المشاركين نشطين واستمتعوا بالجلسة .

◀ = تنظيم الجلسة الناجحة تساعد على توفير الهدوء والاسترخاء للمشاركين.

= تساعد تنظيم الجلسة التفاعلية الناجحة على مساعدة المشاركين في التعبير عن
شاعرهم.

= تنظيم وتنفيذ الجلسة الفاعلة يساعد على تعلم مهارات التركيز والتعبير عما يدور في
يلاتهم بالشكل الصحيح .

= توفر تنظيم جلسة جماعية فاعلة الفرصة لتأسيس الاتصالات والتواصل بين المشاركين.

◀ **أولا:** التعريف الشخصي للباحث والمرشد الاجتماعي وشرح الهدف من الإرشاد والتوجيه الاجتماعي باختصار ولماذا من المهم العمل عليه؟.

ثانيا: محاولة التعرف على المجموعة شخصيا وفهم تصوراتهم عن اللقاء في سبيل أن يتم
◀ رشاد والتوجيه الاجتماعي على ضوءها ... ويمكن من خلال التعرف عليها فرز ابرز النقاط التي سيتم التركيز عليها.

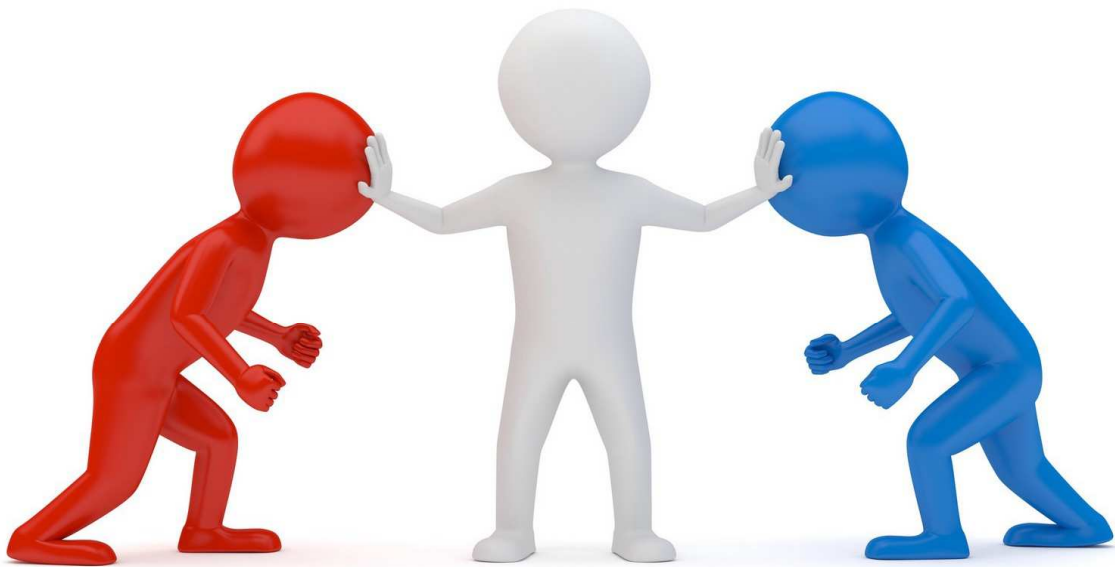
◀ **ثالثا:** محاولة تقديم أفكار عن بعض الحالات التي قدمت سابقا ، كي تأخذ مكاتنها للنقاش ويتم من خلالها الخروج بأفكار ومعالجات لكل حالة، أو الطلب من المشاركين/ ين تقديم او اختيار حالة للحديث عنها.

◀ **رابعا:** التنوع في إدارة الحديث والقدرة على المحاورة والاستماع الجيد حتى ينتبه المستهدفين أهمية التواصل وضرورته ، للاستمرار على البقاء في النقاش على نفس الموضوع.

◀ **خامسا:** المحاورة مع المستهدفين في سبيل فهم وتشخيص التحديات التي يواجهونها في حياتهم الاجتماعية-على شكل مجاميع - أو شخصيا بتحديد لها إذا كانت الجلسة فردية.

مقدم الخدمة والدعم الاجتماعي / المرشد الاجتماعي أو الناشط المدني:

هو ذلك الشخص الذي تتوفر فيه الشروط
العملية / العلمية والتخصصية لأداء الخدمة
الاجتماعية- مهمته الأساسية متابعة القضايا
الاجتماعية المختلفة وتقديم المساعدة
والدعم والارشاد النفسي - الاجتماعي لمن
يحتاجها بالإضافة إلى المساعدة في حل
المشاكل التي تواجه الناس سواء كانت
مشكلة شخصية اجتماعية أو مشاكل تواجه
الناس.....



صفات المرشد الاجتماعي:

- ◀ القدرة على ضبط النفس
 - ◀ فهم نفسيات المحيطين والذين يواجههم
 - ◀ الشك المنهجي
 - ◀ الخيال الواسع
 - ◀ أتباع الأسس العقلية والمنطقية
 - ◀ التمتع بسعة الصدر والقدرة على أعداد التقارير وتلخيص الأفكار.
 - ◀ القدرة على التواصل وبناء الثقة مع المستفيدين - الفئات المستهدفة.
 - ◀ إمكانية أستيعاب الضغط النفسي الذي يبدر من المستفيدين - الفئات المستهدفة .
 - ◀ دقة الملاحظة وسرعة البديهة
- لابد للقائم بتنفيذ خدمات وبرامج الدعم النفسي والاجتماعي ان يتميز ببعض الصفات الاساسية التي على ضوءها يمكن القيام بواجبه والمهام الموكلة أليه بالشكل الصحيح، وقد تختلف هذه الصفات وتتباين مستوى وجودها من شخص عن الاخر ولكن في النهاية لابد من وجود أغلب هذه الصفات لكي تكتمل صورته وأداءه وقدرته على تحقيق التأثير الايجابي في مساعدة وارشاد وتوجيه الفئات التي يتم تقديم الدعم الاجتماعي لها :





منظمة قبول الآخر (AOO)

منظمة قبول الآخر (AOO) هي منظمة غير حكومية وغير ربحية تأسست في شهر أيار من العام 2014 وتعمل في العراق وإقليم كردستان لتحقيق حقوق الإنسان وضمان التعايش السلمي من خلال تعزيز التسامح والتعاون بين المكونات المتنوعة في المجتمع ودعم المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في وضع سياسات تضمن الحريات والحقوق والعدالة الاجتماعية وفقاً للمعايير الدولية.

رؤيا المنظمة:

مجتمع متسامح وديمقراطي ومتنوع يضمن حقوق الإنسان والحريات للجميع ويعزز قيم العدالة الاجتماعية والمواطنة وينبذ العنف ويرفض التطرف بجميع أشكاله.

مهمة المنظمة:

منظمة قبول الآخر (AOO) هي منظمة غير حكومية وطنية تهدف إلى الحفاظ على تنوع العراق من خلال بناء قدرات الأفراد وأصحاب المصلحة الرئيسيين لحل الصراع وتعزيز السلام لضمان التعايش السلمي بين المجتمعات ذات الخلفيات الدينية والعرقية المتنوعة ولضمان وضع سياسات مناسبة بغية حماية ومشاركة كافة فئات المجتمع.

قيم المنظمة:

نحن نؤمن بأن السبيل لإحداث تغيير مؤثر ودائم في المجتمعات هو من خلال تطوير القادة الشباب الملتزمين بالحرية والمساواة والعدالة للجميع.
نحن نؤمن بنفس الحريات لجميع الناس، بما في ذلك حرية التنقل والتحرر من الخوف والتحرر من العنف والتحرر من القمع.
نحن نؤمن بأن الناس من جميع أطراف الصراع يستحقون تقرير المصير وحقوق الإنسان الأساسية.

نحن نؤمن بإنسانيتنا المشتركة والقيم المقدسة لحياة كل إنسان. وندب كل شخص بات ضحية بسبب العنف وتنتشر الألم والمعاناة لذويهم. نحن نؤمن بأن المستقبل يعتمد على قادة الجيل القادم. تمكين النساء والفتيات من الثقة بأصواتهن ومعرفة كيفية إستخدامها بطريقة بعيدة عن العنف لخدمة مجتمعاتهن. تنمية مهارات بناء السلام والقيادة بين المواطنين العراقيين ودعم التطوير المستمر للقيادة. تعزيز تبادل الخبرات والتعليم بين الثقافات في مجتمعاتنا. الإلتزام بكافة المعاهدات والإتفاقيات الدولية وإعتبارها المصدر الرئيسي لرؤيا وعمل المنظمة. التمسك بسيادة القانون كمفهوم يشمل مبادئ حقوق الإنسان دون أي تمييز بين جميع الناس أو النساء والرجال.

ميادين العمل:

الحوار مع كافة المكونات العراقية
بناء السلام على كافة المستويات
حماية وتمكين النساء والفتيات
التمثيل المنصف للجميع
الدفاع عن الرقي بـ وتحقيق حقوق الإنسان.
حماية الطفل
توفير الإستشارات القانونية للناجين من الحروب والصراعات
توفير المساعدات الإنسانية
دعم سبل العيش للنازحين واللاجئين والمجتمع المضيف
توفير فرص التعليم للجميع وخاصة الفتيات

مناطق عملنا:

تعمل منظمة قبول الآخر (AOO) في المحافظات العراقية المبينة أدناه:
- أربيل - السليمانية - دهوك - كركوك
- ديالى - نينوى - بغداد

مصادر التمويل:

منظمة قبول الآخر (AOO) هي منظمة غير حكومية وغير ربحية وتمول أنشطتها ومشاريعها من خلال الدعم المالي من الجهات المانحة المبينة أدناه:
وكالات الأمم المتحدة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)
الإتحاد الأوروبي (صندوق مدد الإستئماني - MADAD)
مبادرة يورو-ميد النسوية (Euro-Med)

ان المعلومات والافكار التي تمت الاشارة اليه لايمكن ان تكون ذات اثر وفعالية اذا لم ترافقها الاطلاع المستمر على اليات التعامل مع الفئات التي تعرضت للعنف او الاغتصاب او الاستغلال الجنسي او الاطفال المعرفين للاستغلال او الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، وكيفية مساعدتها للوصول الى الخدمات الصحية. خاصة اذا علمنا ان في جميع المراكز الصحية هناك ارشادات للتوعية والارشاد ، ولكن في جميع الحالات يتطلب ان يكون هناك من يبادر الى التوعية والارشاد لكي يتمكن / تتمكن الفئات المستهدفة من الحصول على هذه الخدمات وفقا لخطط المؤسسات او وفقا لمطالب المجتمع او سياقات الدولة .

خضر دوملي

باحث واستشاري ومدرب في حل النزاعات وبناء السلام ومدرب في الاعلام وقضايا المرأة وشؤون الاقليات والنازحين واللاجئين ..
عضو مركز دراسات السلام وحل النزاعات في جامعة دهوك - مدير منظمة الاعلام المستقل ومدرب معتمد في قضايا مواجهة العنف وتنمية التماسك الاجتماعي KHIDHER.DOMLE@GMAIL.COM



العراق / اقليم كوردستان / اربيل 2020