

دليل للموظفين في الظروف الخطرة أو عند انقطاع سبل التواصل



KONTERRA
RESILIENCE

عن هذا الدليل

عندما يندلع نزاع مسلح في منطقة يقدّم فيها الموظفون خدماتهم، قد يجدون أنفسهم من دون إنترنت أو اتصال هاتفي، وقد لا يكون الخروج إلى مكان أكثر أماناً ممكناً، كما قد لا يتمكن بعضهم من العودة إلى منازلهم بأمان. في هذه الظروف، قد يضطرون إلى البقاء في مكانهم أو الاستمرار في تقديم الخدمات قدر الإمكان. وعندها قد يصبح الوصول إلى خدمات دعم الموظفين، مثل الدعم النفسي والاجتماعي، صعباً جداً أو غير متاح. يساعد هذا الدليل الموظفين الذين يعملون في ظروف خطيرة قد يجدون فيها أنفسهم معزولين أو من دون تواصل، على الحفاظ على رفاههم وقدرتهم على الصمود قدر الإمكان. ويمكن تحميله مسبقاً أو توزيعه بنسخة ورقية أو تسجيله كمكلمات صوتية، للرجوع إليه عند توفر وسائل الاتصال.

الحفاظ على رفاهيتك عندما تكون في موقف خطر

التواجد في حالة عزل أو خطر هو مصدر للتوتر. قد تشعر بالارتباك والخوف والضياع. قد يكون من الصعب معرفة ما يجب فعله لمساعدة نفسك ومساعدة الآخرين.

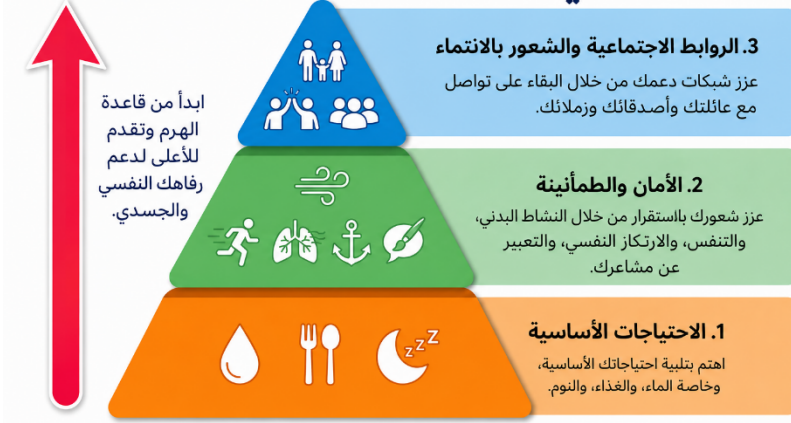
قد يبدو الاهتمام بنفسك أمراً غريباً في وقت يعاني فيه من حولك. لكن في المواقف الخطرة أو عندما تنقطع عن الآخرين، يصبح هذا الاهتمام ضرورياً أكثر من أي وقت آخر. فالحفاظ على قدر من الهدوء والطاقة يساعدك على حماية نفسك ومساندة من حولك واتخاذ قرارات أوضح بشأن ما يجب فعله بعد ذلك.

تُظهر الخبرة والأبحاث في الأزمات أهمية التركيز على ثلاثة أمور أساسية تساعد الموظفين على الصمود قدر الإمكان

أولويات رفاه الموظفين في المواقف الخطرة

1. الاحتياجات الأساسية - الماء، الغذاء، النوم
2. الأمان والطمأنينة - النشاط البدني، التنفس، الارتكاز النفسي، التعبير عن المشاعر
3. الروابط الاجتماعية والشعور بالانتماء - الأسرة، الأصدقاء، الزملاء

أولويات رفاه الموظفين في المواقف الخطرة



الاحتياجات الأساسية

ابدأ بالأساسيات: الماء، الطعام، والراحة قدر الإمكان. قد تبدو هذه الأمور بسيطة، لكنها تساعدك على البقاء أكثر تماسكاً وقدرة على التعامل مع الضغط والظروف الصعبة .

بشكل أكثر تحديداً، اعتني بالعناصر التالية:

- الماء: اشرب كمية كافية من الماء للبقاء رطباً جيداً
- الغذاء: تناول الطعام بانتظام، حتى لو لم تكن جائعاً. تناول وجبات صغيرة أو وجبات خفيفة متكررة بدلاً من الوجبات الكبيرة. حاول تناول أطعمة مغذية قدر الإمكان.
- النوم: حاول أن تنام كلما استطعت. وإذا كان النوم صعباً، خذ فترات قصيرة من الراحة بانتظام. فحتى القليل من الراحة يساعدك على الصمود.

قد يكون من الصعب أن تهتم بالطعام أو النوم في وقت يعاني فيه الآخرون. لكن هذه الاحتياجات ليست ترفاً ولا أناية. فالماء والطعام والراحة تساعدك على البقاء متماسكاً، وعلى التفكير بوضوح أكبر، ومساندة من حولك قدر الإمكان.

الأمان والطمأنينة

بعد أن تهتم بالأساسيات قدر الإمكان، حاول أن تركز على ما يساعدك على الشعور بقدر أكبر من الأمان والهدوء. هذا لا يزيل الخطر، لكنه يساعد جسمك وذهنك على تخفيف التوتر والاستمرار بشكل أفضل.

ما يساعد شخصاً قد لا يساعد شخصاً آخر. جرّب ما يناسبك من الأفكار التالية، فالأبحاث والخبرة العملية تشير إلى أنها قد تكون مفيدة:

النشاط البدني

تحرك كلما استطعت، حتى لو كانت الحركة بسيطة: امش داخل المبنى، اصعد وانزل الدرج، أو قم ببعض التمارين الخفيفة في مكانك. في المواقف الضاغطة، يكون الجسم في حالة استعداد دائم. والحركة تساعد على تفريغ جزء من هذا التوتر، وتساعدك على الصمود بشكل أفضل.

التنفس

حاول أن تبطئ تنفّسك. خذ نفسًا ببطء وأنت تعدّ إلى ثلاثة، احبس النفس لثلاث ثوانٍ، ثم أخرج به ببطء وأنت تعدّ إلى ثلاثة. كرّر ذلك خمس مرات. ومع كل زفير، قل في داخلك كلمة بسيطة مثل: "هدوء". عندما نكون متوترين، يصبح التنفّس سريعًا وقصيرًا. أمّا التنفّس البطيء والعميق، فيساعد الجسم على التهدئة وتخفيف التوتر.

ما يساعدك على الثبات

فكّر في الأمور التي ساعدتك سابقًا على الشعور بالهدوء أو القوة في الأوقات الصعبة. لكل شخص أشياء يستند إليها عندما يمر بضغط شديد. قد تكون هذه الأشياء بسيطة، لكنها تساعدك على البقاء أكثر تماسكًا. يمكنك أن تجرّب مثلًا:

- قراءة نص ديني أو روحي، أو تلاوة آية، أو الدعاء
- التأمل، أو تخيل مكان تحبه، أو التفكير في أشخاص يهتمونك
- الاستماع إلى موسيقى تحبها، أو ترديد لحن بهدوء
- تكرار كلمات قصيرة تذكرك بقيمك وبالطريقة التي تريد أن تتصرف بها في هذه الظروف
- التركيز على شيء له معنى بالنسبة لك، أو ذكرى، أو روتين صغير يساعدك على الشعور بأنك ما زلت قريبًا من نفسك

التعبير عما تشعر به

قد يساعدك أن تضع ما تمر به في كلمات. أحيانًا لا يكون التحدث مع العائلة أو الأصدقاء أو مستشار ممكنًا. لكن يمكنك أن تكتب، أو تدوّن بعض الملاحظات، أو تسجّل رسالة صوتية على هاتفك. حتى لو لم يسمعها أحد، فإن التعبير عما تشعر به قد يخفف عنك ويجعل أفكارك أوضح.

العلاقات والشعور بالانتماء

الشعور بأنك لست وحدك، وأن هناك أشخاصًا يهتمونك وتهتم بهم، يساعدك على الصمود في الظروف الصعبة. وعندما ينقطع هذا الشعور لفترة طويلة، قد يصبح تحمّل الضغط أصعب. جرّب ما تستطيع من الأفكار التالية:

التواصل مع العائلة والأصدقاء

إذا كانت وسائل الاتصال مقطوعة، فقد لا يكون التواصل ممكنًا لبعض الوقت. لكن إذا استطعت أن تتواصل معهم ولو لدقائق قليلة، فافعل ذلك. وإذا لم يكن التواصل ممكنًا، يمكنك أن تكتب لهم ما كنت تود قوله. حتى لو لم يقرأوا هذه الكلمات الآن، قد يساعدك ذلك على تهدئة القلق والشعور بأنك ما زلت قريبًا منهم.

التعامل مع القلق على من تحب

عدم معرفة ما إذا كان أفراد عائلتك أو أربابك بخير قد يكون من أصعب ما تمر به. من الطبيعي أن تشعر بالقلق أو الخوف في هذه الحالة. حاول قدر الإمكان ألا يذهب ذهنك مباشرة إلى أسوأ الاحتمالات. افعل ما تستطيع بالمعلومات المتوفرة لديك، وركّز على الخطوة التالية التي يمكنك القيام بها.

تعزيز العلاقة مع الزملاء

اقض بعض الوقت مع الزملاء الموجودين حولك، وابتحوا عن طرق بسيطة لدعم وتشجيع بعضكم البعض، حتى لو لم تكونوا مقربين من قبل. في مثل هذه الظروف، يمكن للعلاقات الصغيرة والدعم المتبادل أن يساعدوا كل شخص على الصمود.

التحدث عما تمر به

مشاركة ما تشعر به مع زملائك قد تفتح مجالًا للدعم المتبادل. لست مضطرًا أن تفهم كل شيء أو أن تجد الكلمات المثالية قبل أن تتحدث. أحيانًا يكفي أن تقول ما تشعر به كما هو.

ملاحظة مهمة

يمكن لهذه الأفكار أن تساعدك على الصمود، لكنها لا تعوّض عن الأمان أو الراحة أو التواصل مع الآخرين. أحيانًا تكون الظروف أكبر من قدرة أي شخص على تحمّلها وحده، والاعتراف بذلك ليس ضعفًا ولا فشلًا.

إذا شعرت أنك لم تعد قادرًا على الاستمرار في العمل، أو أنك تحت ضغط شديد، حاول أن تخبر شخصًا تثق به وأن تطلب المساعدة متى كان ذلك ممكنًا.

بعد مغادرة الموقف الخطر

بعد الخروج من موقف خطر أو فترة انقطاع، قد تشعر بمزيج من المشاعر وردود الفعل، مثل الارتياح، الذنب، الغضب، الإرهاق، الحزن أو غيرها. وقد تظهر هذه المشاعر بطرق غير متوقعة أو في أوقات لا تتوقعها.

إذا أصبح الدعم متاحًا من جديد، حاول أن تستفيد منه. خذ وقتًا للراحة واستيعاب ما مررت به، وكن صبورًا مع نفسك. غالبًا لن تعود إلى إحساسك الطبيعي خلال يوم أو يومين فقط. قد يحتاج الأمر إلى بعض الوقت. وفيما يلي بعض الأمور التي يمكن أن تساعدك

الراحة

إذا أمكن، خذ بضعة أيام بعيداً عن ضغط العمل والقرارات المهمة. حاول أن تنام وترتاح قدر الإمكان، فالجسم والذهن يحتاجان وقتاً ليستعيدا توازنهما.

الحركة والخروج إلى الهواء الطلق

الحركة البسيطة وقضاء بعض الوقت في الهواء الطلق قد يساعدانك على تخفيف التوتر والنوم بشكل أفضل.

استعادة التواصل مع العائلة والأصدقاء

قضاء الوقت مع الأشخاص الذين تحبهم يساعدك على استعادة شعورك بالأمان والقرب والعودة تدريجياً إلى إيقاع الحياة الطبيعي.

استيعاب ما مرتت به

من الطبيعي أن تشعر بمزيج من المشاعر بعد موقف كهذا، مثل الحزن، الغضب، الإرهاق، الذنب أو الارتياح. وقد تكون هذه المشاعر متداخلة أو متناقضة، خاصة إذا شعرت بالذنب لأن آخرين ما زالوا في وضع صعب. لا تحاول أن تكبت ما تشعر به أو أن تجبر نفسك على تجاوزه بسرعة. أعط نفسك بعض الوقت.

يمكن أن تساعدك بعض الخطوات البسيطة:

- **اكتب عن تجربتك:** حاول أن تكتب عما مرتت به، و عما شعرت به، و عما تعلمته، و عما تريد أن تحمله معك لاحقاً. الكتابة قد تساعدك على ترتيب أفكارك وتخفيف بعض الضغط.
- **تحدث عنها:** تحدث مع شخص تثق به، مثل صديق، أحد أفراد العائلة أو زميل. لست بحاجة إلى قول كل شيء دفعة واحدة.
- **اطلب دعماً متخصصاً:** قد تكون لدى مؤسستك خدمات لمساعدة الموظفين أو دعم رفاهم. يمكن للمستشار أن يساعدك على فهم ما مرتت به، وتحديد الخطوات التالية، والتفكير في طريقة مناسبة للاعتناء بنفسك خلال الفترة المقبلة.

متى يكون الدعم المتخصص مهماً؟

من المهم طلب دعم متخصص إذا لاحظت أيًا مما يلي:

- تراودك ذكريات مؤلمة عن التجربة حتى عندما لا ترغب في التفكير فيها
- تشعر أن ما حولك غير حقيقي، أو أنك منفصل عن نفسك
- تشعر بقلق شديد أو تمر بنوبات هلع
- تشعر بحزن عميق، أو ذنب شديد، أو فقدان للأمل
- لا ترغب في رؤية أحد أو التحدث مع أحد
- تلاحظ أنك تستخدم الكحول أو مواد أخرى أكثر بكثير من المعتاد

لا توجد طريقة مثالية للتعامل مع ظروف كهذه. افعل ما تستطيع بما هو متاح لك، وعامل نفسك باللفظ والرفق والرعاية نفسيهما اللذين كنت ستقدمهما لزميل يمر بظرف مشابه.

تتخصص مجموعة كونتيرا في دعم الموظفين العاملين في بيئات معقدة وضاغطة ومحفوفة بالمخاطر. يعمل مستشارونا ومدربونا مع الأفراد والقادة والفرق لتعزيز قدرتهم على الصمود ومساعدتهم على التعامل مع متطلبات العمل في ظروف صعبة. للمزيد من المعلومات، تواصل مع الشخص المسؤول عن التنسيق مع كونتيرا في مؤسستك أو راسلنا على info@konterragroup.net