

إرشاد الأزمات والرعاية النفسية

لضحايا الكوارث والأزمات



الدكتورة

شروق محمد معابرة

أستاذ مساعد في الإرشاد النفسي والتربوي
جامعة جدارا

الأستاذ الدكتور

محمد إبراهيم السفاسفة

أستاذ الإرشاد النفسي والتربوي
جامعة مؤتة

الأستاذ

إبراهيم محمد السفاسفة

مرشد تربوي / أخصائي نفسي
وزارة التربية والتعليم / دولة قطر



إرشاد الأزمات والرعاية النفسية

لضحايا الكوارث والأزمات

تأليف

د. شروق محمد معايرة
أستاذ مساعد في الإرشاد النفسي والتربوي
جامعة جدارا

أ. د. محمد إبراهيم السفاسفت
أستاذ الإرشاد النفسي والتربوي
جامعة مؤتة

أ. إبراهيم محمد السفاسفت
مرشد تربوي / أخصائي نفسي
وزارة التربية والتعليم / دولة قطر



الطبعة الاولى

2020

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (2020 / 1 / 298)

السفاسفة، محمد ابراهيم
ارشاد الازمات والرعاية النفسية لضحايا الكوارث والازمات / محمد ابراهيم السفاسفة،
شروق محمد معابرة، ابراهيم محمد السفاسفة – عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2020.
(306) ص

ر.ا. : (2020 / 1 / 298)

الواصفات: / ضحايا الحرب // الرعاية الاجتماعية // الازمات السياسية // الاعلام // الارشاد
النفسي // العلاج النفسي /

* يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي
دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

رقم التصنيف العشري / ديوي : 158.3
(ردمك) 9 - 715 - 91-9957-978-ISBN

* ارشاد الازمات والرعاية النفسية لضحايا الكوارث والازمات
* أ. د. محمد السفاسفة – د. شروق معابرة – أ. ابراهيم السفاسفة
* الطبعة الأولى 2020
* جميع الحقوق محفوظة للناشر



دار وائل للنشر والتوزيع

* الأردن – عمان – شارع الجمعية العلمية الملكية – مقابل البوابة الشمالية للجامعة الأردنية
هاتف : 00962-6-5335837 – فاكس : 00962-6-5331661 - ص. ب (1615 – الجبيهة)

www.darwael.com

E-Mail: Wael@Darwael.Com

جميع الحقوق محفوظة، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله أو إستنساخه أو ترجمته بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

All rights reserved. No Part of this book may be reproduced, or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without the prior permission in writing of the publisher.

الفهرس

الموضوع	الصفحة
توطئة	9
المقدمة	11
الفصل الأول	
الأزمة: مفهوما وتصنيفاتها ومكوناتها وخصائصها ومراحل تطورها	17
تعرف الأزمة	17
تصنيف الأزمات	22
مكونات الأزمة	26
خصائص الأزمة	26
مراحل تطور الأزمة	28
الآثار النفسية للأزمات	32
إدارة الأزمة ومراحلها	34
أساليب إدارة الأزمات	36
إرشاد الأزمات	39
الفصل الثاني	
الاسعافات النفسية الأولية	43
الاسعافات النفسية لأولية	43
تأثير الأحداث الصادمة على الأفراد مما يستوجب تقديم الرعاية النفسية الأولية	46
اعتبارات يجب مراعاتها قبل تقديم الاسعافات النفسية الأولية	47
المبادئ الأساسية في تقديم الاسعافات النفسية الأولية	51
مهام ومسؤوليات المسعف النفسي	53

55	المؤشرات التي تدل على تعرض المسعفين للضغط النفسي.....
56	كيفية تقديم الاسعافات النفسية الأولية.....

الفصل الثالث

77	الدعم والمساندة والرعاية النفسية لضحايا الأزمات والكوارث.....
78	مفهوم الدعم والمساندة النفسية.....
80	مبادئ الدعم والمساندة النفسية.....
82	أهداف الدعم والمساندة النفسية لضحايا الأزمات والكوارث
	إعتبرات أساسية في تقديم الدعم والمساندة النفسية لضحايا الأزمات
83	والكوارث
85	مهارات الدعم والمساندة النفسية
87	أشكال الدعم والمساندة النفسية.....
88	وظائف المساندة و الدعم والرعاية النفسية والاجتماعية.....
91	جماعات الدعم والمساندة النفسية الذاتية.....
92	أغراض جماعات الدعم والمساندة النفسية الذاتية.....
93	أنواع جماعات الدعم والمساندة النفسية الذاتية.....
94	منهج الدعم النفسي والمساندة النفسية المتخصصة
96	الرعاية النفسية
97	اعتبارات في تقديم الرعاية النفسية
99	الرعاية النفسية التلطيفية.....
102	اعتبارات في تقديم الرعاية التلطيفية.....
104	سر المعاناة عند المريض.....
106	كرامة المريض وأسس الرعاية الطبية التلطيفية.....

الفصل الرابع

109	المعلومة وأهميتها قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمات والطوارئ
110	مفهوم المعلومة
111	مصادر المعلومة
113	أنواع المعلومة
115	أهمية المعلومة في إدارة الأزمات
117	الاعتبارات الواجب مراعاتها عند التعامل مع الأزمات إعلامياً
118	أخلاقيات المعلومة وقت الأزمات
120	أداء الإعلام وقت الأزمات
122	دور المعلومة الاتصالي أثناء وبعد حدوث الأزمات والطوارئ
124	شبكات التواصل الاجتماعي ودورها وقت حدوث الأزمات والطوارئ
129	كيف يصور الإعلام الواقع في وقت الأزمات؟
	السلطة الرسمية وإدارة المعلومة وسائل الاتصال الاجتماعي أثناء حدوث
131	الأزمات
132	الأزمات والدور الإعلامي
	التدابير الأساسية في الحصول على المعلومات الخاصة بأساليب التكيف
137	الإيجابي

الفصل الخامس

143	التدخل الإرشادي والعلاجي
145	مفهوم التدخل وقت حدوث الأزمات
145	اعتبارات في التدخل الإرشادي في إرشاد الأزمات
146	مبادئ التدخل الإرشادي للضحايا بعد التعرض للأزمات والكوارث
155	أهداف التدخل وقت الأزمات
159	أسس التعامل مع الأزمات

161 الخصائص التقنية للتدخل وقت الأزمات
162 العناصر المهمة في برامج دعم ضحايا ومتأثري الأزمات والكوارث
167 خطوات التدخل الإجرائية لإرشاد الأزمات
170 مراحل الإرشاد واستراتيجياته أثناء وبعد المرور بالأزمات
173 الأفراد القابلين للانتحار ويمرون بأزمة ويحتاجون للتدخل الإرشادي
173 العوامل التي قد تستحث السلوك أو الميل للانتحار
 نموذج تدخل علاجي إرشادي لذوي الأزمات المؤدية للانتحار
175 يتضمن خمس وعشرين استراتيجية عملية قابلة للتطبيق
187 نموذج للتدخل العلاجي لضحايا الأزمات والكوارث
189 مراحل التدخل العلاجي
200 متلازمة صدمة الاغتصاب
201 مراحل التدخل العلاجي

الفصل السادس

223 أساليب التدخل الإرشادي والعلاجي
224 أولاً : أسلوب وقف التفكير
226 ثانياً : أسلوب إعادة البناء المعرفي
229 ثالثاً : أسلوب الحديث الخالي من المشكلات
232 رابعاً : أسلوب تصرف كما لو أن
235 خامساً : أسلوب الضبط الذاتي
238 سادساً : أسلوب حركة الجسم والمبالغة
241 سابعاً : أسلوب الحديث الذاتي
244 ثامناً : التفريغ (التنفيس) الانفعالي
247 تاسعاً : التدريب على التحصين ضد التوتر
250 عاشراً : أسلوب التدريب السلوكي

253	حادي عشر : أسلوب النمذجة
256	ثاني عشر : أسلوب رسائل الأنا
259	ثالث عشر : أسلوب حل المشكلات
261	رابع عشر : العلاج التدعيمي

الفصل السابع

265	اضطراب ما بعد الصدمة
268	الاستعداد للإصابة باضطراب ما بعد الصدمة
268	المؤشرات التحذيرية لاضطراب ما بعد الصدمة
269	طبيعة الصدمة : الشدة ونوع الصدمة
271	العوامل التي تؤدي إلى اضطراب ما بعد الصدمة
276	معايير تشخيص اضطراب (كرب) ما بعد الصدمة
281	التدخل والتعامل ارشاديا وعلاجيا مع اضطرابات مع بعد الصدمة
290	مقياس اضطراب ما بعد الصدمة
295	الخاتمة
297	المراجع

المقدمة :

يعيش إنسان العالم المعاصر في عصر انتشرت وكثرت فيه المواقف التي تحدث دون مقدمات ألا وهي الأزمات، بمختلف أشكالها وأنواعها، وفي كل مناطق العالم، وفي ظروف وتحديات صعبة يسودها التشويه والتحريف والتعتيم والتضليل، والأفكار المشوهة أحيانا، والصور النمطية وصراع الأجيال، وصراع الثقافات والحضارات، والجهل والفقر والبطالة، وثقافة إقصاء الآخر، حيث يتعرض ملايين البشر، أطفالا ونساء ورجالا، لشتى أنواع الكوارث والأزمات : كالحروب، والهجرات القسرية، والأزمات المالية والاقتصادية والتغيرات الاجتماعية من جهة، والزلازل والبراكين والأعاصير وسوء الأحوال الجوية من جهة ثانية، والتحديات الشخصية، كالطلاق والترمل والفقدان والأمراض المستعصية والحالات والشدات النفسية الحادة وغيرها، مخلفة كثير من التدمير والخراب، أو فقدان الصلابة النفسية، أو ما إلى ذلك من آثار، لدى كثير من الناس، الأمر الذي يؤدي في مجمله إلى ظهور صدمات نفسية مؤلمة على المدى القريب والبعيد .

ولعل ما يواجهه إنسان هذا العصر من تحديات تجعله في سعي دائم لإيجاد الحلول المناسبة لمواجهتها حيث تم اعتبار هذا العصر عصر الظاهرة السيكولوجية (عصر القلق والاكتئاب) لما يواجهه الفرد / الأفراد من مواقف وأحداث ومثيرات قد لا يحسن التعامل معها بالشكل المناسب، فهناك الكثير من الحوادث أو المواقف أو التحديات الخطيرة، التي لم يكن الفرد مهياً لها ولا للتعامل معها، مثل: الصدم والعنف والإساءات بأنواعها، والموت المفاجئ الناجم عن الحوادث، سواء أكانت طبيعية أو نتيجة تدخل إنساني، يؤدي إلى وضع الأفراد (كبارا وصغارا، ذكورا وإناثا، أصحاء مرضى) في مواقف لم يسبق لهم أن استعدوا لها بشكل ملائم، الأمر الذي يجعلهم

عرضة لكثير من المضاعفات السلبية (الجسمية والإنفعالية والعقلية) التي تنعكس سلبا في صحتهم النفسية وتهدد كياناتهم النفسي، إذا لم يتم التعامل معها كما يجب . فالأزمات والأحداث الصادمة والخبرات المؤلمة تجعل الفرد يعيش حالة من عدم الاتزان، فيشعر بالإحباط والتهديد والمشاعر السلبية المختلفة وبالتالي الشعور بعدم الأمان والاستقرار النفسي المناسب . ومن أكثر المؤسسات تعرضا للأزمات تلك التي تتضمن أو تحتوي أعدادا كبيرة من الأفراد، مثل: المؤسسات التعليمية، كالمدارس والجامعات، والمؤسسات الصناعية والإنتاجية، كالمصانع والشركات، والمؤسسات الرسمية كالمعسكرات والهيئات الشبابية والصحية، وغيرها ممن لديها منتسبين كثر أو لديها تجمعات بشرية كبيرة، ومن الأمثلة على هذه الأزمات التي قد يتعرض لها الأفراد : طلبة المدارس، كدهس طالب بشكل مفاجئ أمام زملائه، أو تعدي طالب على معلم بالضرب أو العكس مما يسبب الوفاة، أو تدهور حافلة المدرسة أثناء رحلة مدرسية والتسبب في وفيات، أو حدوث تسمم غذائي نتيجة تناول مأكولات فاسدة من مقصف المدرسة، أو سقوط طالب على رأسه أثناء حصة التربية الرياضية، أو انهيار سور المدرسة على مجموعة من الطلبة، وما إلى ذلك من الأحداث المماثلة ، تلك الأحداث التي تشكل أزمات في المدرسة ولكل منتسبيها، وتتسبب في جروح نفسية قد تكون عميقة عند بعض الأفراد . من هنا لا بد من تدخل إرشادي نفسي من قبل الإدارة المدرسية والمرشد التربوي في المدرسة، من أجل التعامل مع التبعات التي قد تحصل لاحقا وتترتب على تلك الأحداث، ومنها الاحساس بالفقد، وفقدان الثقة، وانخفاض مستوى الشعور بالأمن، وغيرها من المشاعر السلبية التي قد تحدث أثناء أو بعد تلك الأحداث.

أن للصراعات المسلحة وللحوادث الطبيعية وللحالات والمواقف الطارئة التي تواجه الأفراد دون إنذار مسبق، لها آثار سلبية هائلة تتضمن الكم الكبير من المعاناة النفسية والاجتماعية والصحية لهؤلاء الأفراد، والحقيقة أن هذه الآثار وغيرها لهذه الطوارئ في حياة الإنسان قد تكون وخيمة على المدى القصير والمدى البعيد، إلا أنها قد تعصف بالصحة النفسية وتزيد المعاناة النفسية والجسمية للمتضررين، ولا شك في أن هذه الآثار قد تمثل تهديدا خطيرا للسلام والتنمية والصحة وتطور الدول ورفاهية أفرادها على المستوى الفردي والجماعي والدولي والعالم بأسره، فتكون انتهاكا لحقوق الإنسان التي كفلتها كل القوانين والشرائع السماوية والأنظمة والمواثيق الدولية، لضمان الحماية للإنسان أينما وجد وتحسين مستوى صحته النفسية وتحقيق التوازن له، جراء مواجهته الأزمات والطوارئ، لهذا فإن هاجس كل دول العالم قاطبة، وأول أولوياتها هي التعامل مع هذه المواقف الطارئة لعظم نتائجها، ولن يتأتى تحقيق هذه الأولويات ما لم يتم التنسيق وتنظيم الجهود بين كل الأطراف الإنسانية الفاعلة الرسمية وغير الرسمية، وحقيقة الأمر أن هناك فجوة في الوقت الحاضر تزامنا مع التطورات الحديثة والعولمة التي جعلت العالم قرية صغيرة، نشأت تلك الفجوة نتيجة غياب إطار متعدد القطاعات للتعاون بين هذه الأطراف، وتعمل على تيسير التنسيق الفاعل والمثمر والمنظم لتحديد الممارسات الجدية، وتوضح كيف يمكن للتوجهات المختلفة من أن تدعم الصحة النفسية والجسمية للأفراد لاستثمار طاقاتهم في التنمية الشاملة للدول، مما جعل الحاجة ماسة لتطور ونشوء ما يسمى بإدارة وإرشاد أثناء وبعد الأزمات والطوارئ، حيث يكون الغرض الرئيس من الضوابط الإدارية والإرشادية هو العمل على احتواء الأزمات والطوارئ قبل امتدادها والتعامل معها في مهدها، وذلك من خلال التخطيط والتنسيق لمجموعة الحدود الدنيا للاستجابات المتعددة لكل

القطاعات، بهدف حماية الصحة النفسية وتحسين مستوى الرعاية النفسية المقدمة للأفراد .

ونتيجة لتعرض الأفراد لمثل هذه الأحداث التي ليس في مقدوره تقبلها أو التعايش معها أو حتى الاعتراف بها، وما يرافقها من صدمات نفسية تفوق وصيد وشدة الاحباط لدى هؤلاء الأفراد، فإنهم يواجهون ويعيشون مشاعر سلبية، وشدات وضغوط نفسية، وربما اضطرابات نفسية، قد تظهر بعد الصدمة حيث تظهر بصور متباينة لدى الأفراد وباختلاف متغيرات : الجنس والعمر والحالة الصحية والخبرة، والتعليم والصلابة النفسية والكفاءة والفاعلية الذاتية لكل منهم، وما إلى ذلك . من هنا أصبح من الضرورة الاهتمام بالتعرف إلى المواقف (الأزمات) وظروفها وتوقيتها وتأثيراتها المتوقعة، تمهيدا للتعامل معها وتقليل ما أمكن من آثارها السلبية أو نتائجها غير المرغوبة، فالتصدي لها أصبح هدفا من أهداف التربية الحديثة والتجديد ومواكبة التطورات العلمية لخدمة الإنسان من جهة، وهدفا من أهداف الرعاية الإنسانية النفسية لإنسانية الإنسان من جهة أخرى . الأمر الذي دفع كثير من المهتمين والباحثين وذوي العلاقة إلى الاهتمام ودراسة كيفية مواجهة الأحداث والمواقف التي تتزامن مع حدوث هذه الأزمات، فلقد بات ما تواجهه دول العالم اليوم من صراعات ونزاعات دولية وإقليمية ومحلية، وحروب وأزمات على المستويات: السياسية والاقتصادية والاجتماعية والطبيعية، كل ذلك هي نماذج لأزمات فرضت على إنسان هذا العصر، مخلفة كثيرا من المشاعر السلبية أو حتى من الاضطرابات النفسية، التي تفوق قدرته ومستوى طاقة تحمله، أزمات تتسم بانعكاسات خطيرة تمس الفرد والمجتمع والدول، حيث امتد أثر الأزمات إلى عوامل ومعطيات تفوق قدرة الأفراد والجماعات، وحتى امكانيات الدول. وبالتالي لا بد من وجود خطط وبرامج وتوجهات متكاملة وشاملة يشترك فيها

جميع الأطراف ذوي العلاقة للعمل على تقليل أثارها السلبية ونتائجها المرفوضة، أو للتخفيف منها، يشترك فيها أفراد ومؤسسات : دينية ورسمية وقطاع خاص و صحية طبية ونفسية واجتماعية وغيرها، وهنا تجب الإشارة كما أورد العماري (1993) أن الأزمة ليست مرضا ولا إعياء ولا مأزقا ولا قصورا لدى الفرد، بل هي حالة ناتجة عن المواقف الصادمة التي تعرض لها الفرد، وهي ناتجة عن تراكم الأحداث المجتمعية والتي تولد أزمة لدى الفرد، فهي ليست بالضرورة مادية، مثل الحروب والزلازل أو حوادث الحريق أو الغرق، بل قد تكون ثقافية حضارية أو معنوية، مثل الطلاق أو الإساءات أو التعرض لخطر أو محاولات انتحارية، ولعل أكثر الكوارث خطورة وتأثيرا علة الأفراد تلك المتمثلة بفقدان الهوية، أو الخوف من فقدانها .