

الفصل الثالث والعشرون الإجهاد والصدمات المنتقلة عن الآخرين وتلاشي الأمل

المفاهيم الرئيسية

يعمل موظفو حقوق الإنسان في حالات من المرجح أن يصابوا فيها بالصدمات الثانوية، أي الإجهاد والشعور بالصدمة المنتقلة عن الآخرين، والتحويل المضاد والإنهاك وتلاشي الأمل.

والصدمات الثانوية تسبب في كثير من الأحيان أعراضاً مثل الإجهاد والحزن والاكتئاب وعدم المبالاة والوهن النفسي وفقدان التعاطف وسرعة الاستثارة واضطرابات النوم والكوابيس الاقتحامية المرتبطة بمواد الصدمة، والمشاكل الجسدية المظهر (الصداع وآلام المفاصل وتعب البطن/الإسهال) ومشاعر اليأس والإنكار وعدم التصديق والغضب والهياج. وهناك عدد من التدابير والممارسات التي يمكن أن تساعد على منع الإصابة بالصدمات الثانوية ومعالجتها، ومنها:

- فترات التوقف عن العمل الإلزامية من وقت إلى آخر (يوم واحد في الأسبوع على سبيل المثال)؛
- فترات راحة واستجمام إلزامية خارج البلد (مثلاً أسبوع كل ست إلى ثمان أسابيع)؛
- علاقات مساعدة مع الأسرة والأصدقاء؛
- أساليب الاسترخاء، مثل التأمل والاستماع إلى الموسيقى؛
- التدريبات الرياضية، وغير ذلك.

ألف-مقدمة¹

1- يعمل موظفو حقوق الإنسان ويعيشون في ظروف من المرجح أن يصابوا فيها بالإجهاد والصدمات المنتقلة عن الآخرين، والتحويل المضاد والإنهاك وتلاشي الأمل.

وهذه الظواهر **مجتمعة** يشير إليها علماء النفس باسم "**الصدمة الثانوية**" التي يكثر شيوعها بين من يعملون عملا مكثفا مع الأشخاص المصابين بصدمة.

2- ويتعامل موظفو حقوق الإنسان في كثير من الأحيان مع أشخاص يشعرون بالمعاناة ويحتاجون إلى المساعدة، بيد أن قدرة موظفي حقوق الإنسان على المساعدة محدودة بالضرورة بحكم ولايتهم ومواردهم واحتياجات الآخرين والقيود الزمنية. ويشعر موظفو حقوق الإنسان في كثير من الأحيان كما لو كان لا يمكنهم الاستراحة أو حتى النوم لأن عملهم يتطلب التزاما كليا. وبالإضافة إلى ظروف عملهم، فهم يحتاجون في كثير من الأحيان إلى العيش في ظروف أقل من مثالية من حيث المسكن والغذاء والطقس، الخ. ويضعف من إجهاد العمل والظروف المعيشية أعراض الصدمة المنتقلة عن الآخرين التي يشعرون بها في كثير من الأحيان نتيجة إجراء مقابلات والعمل مع أشخاص يعانون من أو عانوا من خسارة فادحة. كما أن سماع ما يعاني منه الآخرون من صدمات قد يفجر لدى موظف حقوق الإنسان ذكريات مؤلمة من ماضيه، وهي تجربة شائعة يطلق عليه علماء النفس اسم "**التحويل المضاد**". وفي بعض الظروف قد يشاهد موظفو حقوق الإنسان حالات وفاة وجثث موتى وأدلة مباشرة مشابهة على وقوع انتهاكات وغير ذلك من الأحداث التي قد تصيبهم مباشرة بالصدمة.

3- وإذا لم يتعامل موظفو حقوق الإنسان مع الإجهاد الهائل والشعور بالصدمة الثانوية أو إذا كان يتعين عليهم معالجة هذه الظروف على مدى فترة زمنية طويلة فمن المرجح أنهم سيعانون من تلاشي الأمل وتناقص قدرتهم على العيش والعمل بفعالية في الميدان. ولا يوجد أحد محصن ضد هذه التأثيرات وينبغي أن يدرك موظفو حقوق الإنسان أن هذه المشاعر طبيعية تماما. ويحتاج موظفو حقوق الإنسان وغيرهم ممن يعملون في مهن المساعدة إلى يعترفوا بعواقب الصدمة الثانوية ويكونوا مدركين لها. وبالإضافة إلى ذلك، فإن قابلية موظف حقوق الإنسان للشعور بالصدمة الثانوية لا تشكلها فقط سمات الحالة، وإنما أيضا تركيبته النفسية الفريدة.

باء- الشعور بالصدمة الثانوية

1- الأعراض

4- تسبب الصدمة الثانوية في كثير من الأحيان أعراض مثل:

- ❖ الإعياء والحزن والاكتئاب؛
- ❖ اللامبالاة والوهن النفسي وفقدان التعاطف؛
- ❖ سرعة الاستثارة واضطرابات النوم والكوابيس الاقترامية المرتبطة بمواد الصدمة؛
- ❖ المشاكل الجسدية المظهر: الصداع وآلام المفاصل وتعب البطن/الإسهال؛
- ❖ مشاعر اليأس والإنكار وعدم التصديق والغضب والهيأج.

2- العوامل المساهمة

5- تشمل العوامل التي تسهم في الشعور بالصدمة الثانوية ما يلي:

- ❖ القلق بشأن الأثر المحتمل لعمل موظف حقوق الإنسان في البحث عن الأسباب الأصلية للعنف والحرب والمعاناة والانتهاكات؛
- ❖ المشاعر المتضاربة وقضايا الثقة تعد نمطية في الحالات التي قد يكون الناجون فيها مرتكبين وضحايا على السواء؛
- ❖ صعوبة الاتصال بسبب اللغة والثقافة على السواء؛
- ❖ عدم كفاية الموارد والتجهيزات؛
- ❖ الصعوبات في تقاسم التجهيزات القليلة، مثل السيارة؛
- ❖ عدم وجود خصوصية لموظفي حقوق الإنسان الذين يعملون في منطقة واحدة؛
- ❖ مشاعر المسؤولية عن ارتكاب حادث سيارة ومن ثم إعاقة نقل موظفي حقوق الإنسان الآخرين في إحدى المناطق، الخ.

3-المنع

6- يوجد عدد من التدابير والممارسات التي يمكن أن تساعد على منع الإصابة بالصدمة الثانوية ومعالجتها، بما في ذلك:

- ❖ فترات التوقف عن العمل الإلزامية من وقت إلى آخر(مثلا يوم واحد في الأسبوع)؛
- ❖ فترات راحة واستجمام إلزامية خارج البلد (مثلا أسبوع كل ست إلى ثمان أسابيع)؛
- ❖ علاقات مساعدة مع الأسرة والأصدقاء؛
- ❖ نظم الدعم المهني، بما في ذلك تقاسم ردود الأفعال المؤلمة والممزقة مع الزملاء من الموظفين؛
- ❖ أساليب الاسترخاء، مثل التأمل وتمارين التنفس العميق والاستماع إلى الموسيقى؛
- ❖ التدريبات الرياضية؛
- ❖ الحاجة إلى الاعتراف بالمشاعر وحلها بوضوح؛
- ❖ التناوب من خلال أداء مختلف أنواع أنشطة العمل؛
- ❖ التغذية السليمة والحصول على قسط كاف من النوم؛
- ❖ تقادي الإفراط في استخدام المنبهات، مثل السكر والكافيين؛
- ❖ جلسات الاستطلاع النفسي عقب الأزمات التي يستعرض فيها الموظف التجربة ويتعامل مع مشاعر الخوف والإحباط والنجاح التي تصاحب العمل.

7- وحيث إن فترات التوقف عن العمل هي أهم طريقة لتخفيف الإجهاد، ينبغي ملاحظة أنه يجب أن تتوفر لموظفي حقوق الإنسان فرص منتظمة للاسترخاء ومغادرة المنطقة

المباشرة التي يعملون فيها. وينبغي لهم السعي إلى معرفة العاملين الدوليين والوطنيين الآخرين في المنطقة التي يتم توزيعهم فيها. كما أن قراءة الكتب والصحف والاستماع إلى الموسيقى يمكن أن تكون طرقاً للخروج من العمل في نهاية اليوم. وينبغي، قدر المستطاع، أن يكون لموظفي حقوق الإنسان مكان للعمل منفصل عن مكان المعيشة. ومن المستصوب أثناء عطلات نهاية الأسبوع أن تتاح لموظفي حقوق الإنسان فرصة مغادرة المكتب الإقليمي/المحلي الذي يعملون فيه والسفر إلى مكان إلى آخر في البلد- المكتب المركزي أو زيارة أعضاء مكتب محلي آخر على سبيل المثال. وينبغي قضاء وقت الإجازة، حيثما أمكن، خارج بلد العمليات وعلى الأقل خارج المنطقة التي يعمل فيها موظف حقوق الإنسان.