

التعامل مع التحديات النفسية والإجتماعية في مشروع النقد مقابل العمل

كتيب للدعم والتوجيه



Implemented by



DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



Cash for Work
Green Infrastructure
C4W GI



Ministry of Environment

قائمة المحتويات

٤	معلومات عامة عن الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي	القسم الأول
٦	١. عمّ يتحدث هذا الكتيب؟	
٦	٢. لماذا أدخل مفهوم الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي إلى مشاريع النقد مقابل العمل؟	
٧	٣. ما هي الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟	
٨	٤. كيف تقدم خدمات الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي في مشاريع النقد مقابل العمل؟	
١١	تقديم الدعم لمشرفي برنامج النقد مقابل العمل	القسم الثاني
١٤	١. ما التحديات التي قد يواجهها عمال النقد؟	
١٨	٢. كيف ترتبط المواقف، والأفكار، والسلوك؟	
٢٠	٣. كيف يمكننا تقديم الدعم للآخرين؟	
٢٣	٤. كيف تعنني بنفسك؟	
٢٧	تقديم الدعم لعمال النقد	القسم الثالث
٤٠	١. ما الذي يعاني منه عمال النقد؟	
٤٣	٢. ما هي طرق الإحالة؟	

Σ

القسم الأول

معلومات عامة عن الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي

١. عمّ يتحدث هذا الكتيب؟

يشرح هذا الكتيب بعض التحديات المحتملة التي قد يواجهها عمال النقد وتأثيراتها النفسية الإجتماعية عليهم، وكيفية تعامل المشرفين معهم وفقاً لذلك. وفي الوقت ذاته، لا يمكن هذا الكتيب القارئ من علاج مشاكل الصحة النفسية أو تشخيصها.

٢. لماذا أدخل مفهوم الصحة النفسية، والدعم النفسي الإجتماعي إلى مشاريع النقد مقابل العمل؟

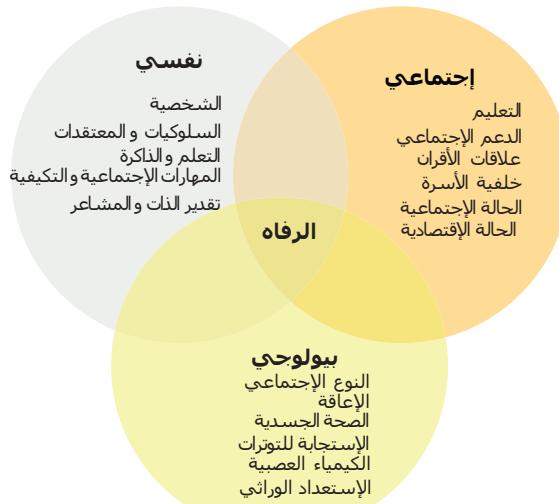
تم تصميم مشاريع النقد مقابل العمل؛ للمساعدة في التغلب على حالات الضغوط المالية المؤقتة التي تحدث أوقات الأزمات، وذلك من خلال توفير فرص عمل قصيرة الأجل للمنتأثرين من هذه الأزمات. بالإضافة إلى تخفيف الضغوط الإقتصادية، تركز مقاييس هذه المشاريع على تحسين المرافق والمنافع العامة، وعلى التماسك الإجتماعي ضمن المجتمعات.

إن الرفاه النفسي الإجتماعي لعاملي النقد لا يتم تناوله عادة في مثل هذه المشاريع، غير أن العديد من عمال النقد قد عاشهوا، أو قد يعيشون في أوضاع متواترة، أو حتى صادمة. أما عندما يتم دمج تحديات واهتمامات واحتياجات الناس في المشاريع منذ البداية، تكون فرص التنفيذ الناجح أعلى بكثير.



٣. ما المقصود بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟

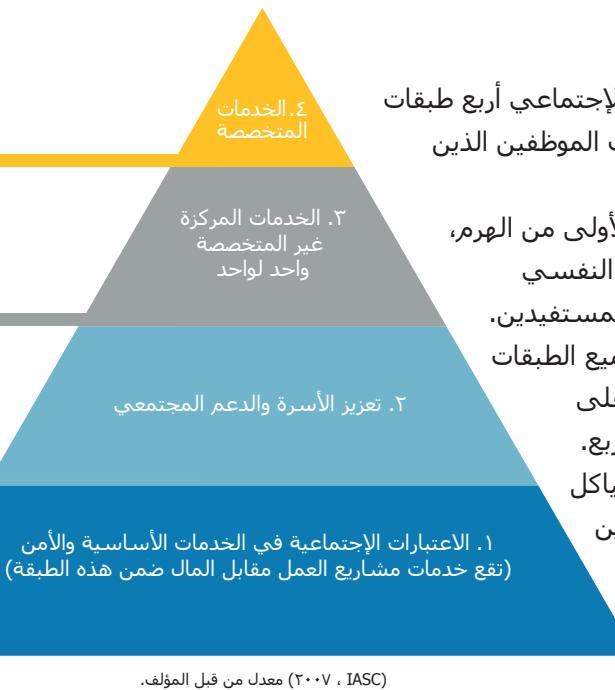
يصف مصطلح الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي جميع التدابير ذات الصلة، والمصممة لتحسين والحفاظ على الرفاه النفسي الاجتماعي. ويشير الرفاه النفسي والإجتماعي أيضاً إلى الحالة الجسدية والعقلية الإيجابية، والتي تمكن النمو الشخصي وإنشاء العلاقات البناءة.



ينتج الرفاه النفسي عن الترابط بين الجوانب النفسية، والإجتماعية، والبيولوجية

(جورج ، إنجل ، ١٩٧٧) معدل من قبل المؤلف.

ك. كيف تقدم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في مشاريع النقد مقابل العمل؟



(٢٠٠٧ ، IASC) معدل من قبل المؤلف.

في الصفحة المقابلة، يمكنك رؤية مثال حول دمج الصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعي في مشاريع العمل مقابل المال



إحالة العاملين أو الموظفين الذين هم بحاجة إلى علاجات متخصصة إلى
الأخصائي النفسي أو الطبيب النفسي



الإحالة إلى مشروع الدعم العاطفي والاجتماعي والذي يقدمه العامل
الصحي أو الاجتماعي



تنظيم فعاليات لمساعدة العمال والموظفين على
فهم وممارسة الاحترام المتبادل، واللعب المبني
على العدالة، والتعاون



جمع ملاحظات العمال، وتفعيل الخط الساخن
للمساعدة، وتقديم الأسئلة الأكثر تكراراً للعمال

القسم الثاني

تقديم الدعم لمشرف في مشروع النقد
مقابل العمل

ماذا يواجه عمال النقد بشكل يومي؟
كيف يشعرون؟

١. ما التحديات التي قد يواجها عمال النقد؟



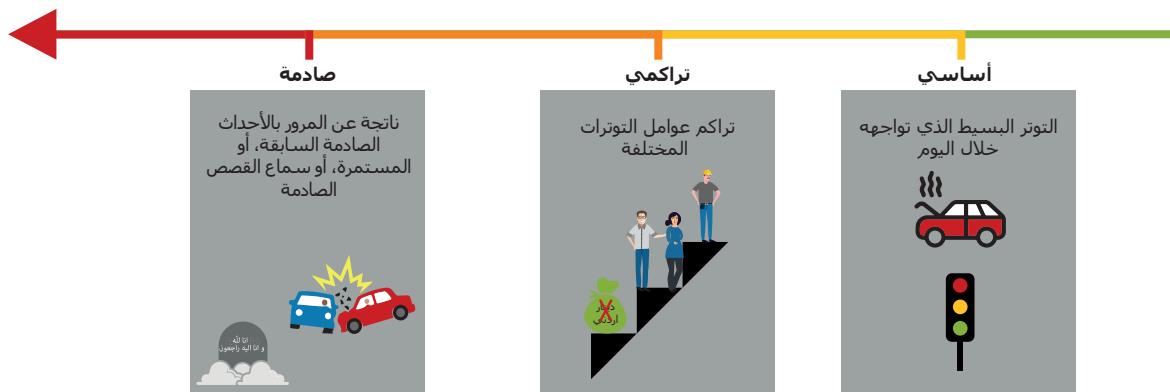
١. ماذا يمكن أن يكون تأثير هذه التحديات؟



عندما تتضاعف الضغوطات وتصبح أكثر من مواردنا للتكييف، فإننا نواجه خللاً، يسمى هذا **الخلل التوتر**.

ما معنى
التوتر؟

إن المكان الذي تجد نفسك فيه على المقياس يعتمد على آليات التكيف لديك، والموارد المتاحة، والدعم الذي تتلقاه في بيئتك. إذا لم تكن موارد التكيف كافية لديك، فقد تتحول إلى توترات حادة، أو حتى توترات صادمة.



١.٢. ماذا يمكن أن يكون تأثير هذه التحديات؟



الغضب



آلام الرأس



الإرهاق المفرط



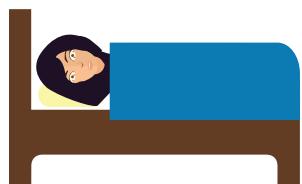
القلق



آلام المعدة
والبطن



التغيب المستمر عن العمل



الأرق



قلة التركيز

أعتقد أن عليك أن تفعلني هذا،
كما تناقشنا من قبل.

آه لقد نسيت!

١. ٣ ماذا الذي نراه عادةً؟



ماذا ترى في الصورة؟

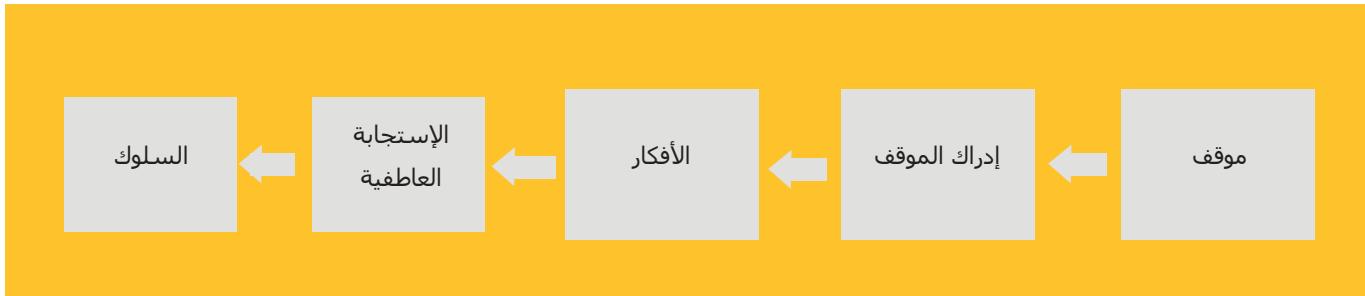
لماذا يتصرف الشخص ويشعر بهذا الشكل؟

لماذا كثيراً ما ننظر إلى قمة الجبل الجليدي فقط؟

لفهم السبب وراء تصرفات الشخص، انظر دوماً إلى ما وراء قمة جبل الجليد

٢. كيف ترتبط المواقف، والأفكار، والسلوكيات؟

ترتبط أفكارنا وسلوكياتنا بالطريقة الموضحة بالأسفل. غالباً ما لا نأخذ الوقت والجهد للبحث في أسباب سلوك الآخر؛ حيث أننا نميل فقط للنظر إلى قمة الجبل الجليدي، ونصدر أحكامنا بناءً على ذلك.



في الصفحة التالية، ستتجدد مثالاً على سلسلة ردود الأفعال.

موقف

لاحظت مشرفة أن إحدى العاملات تتحدث في هاتفها أثناء جلسة إعطاء المعلومات

الأفكار

يالها من وقاحة!

الاستجابة العاطفية
(الغضب)

السلوك

أغلقي الهاتف وإلا
قمت بطردك.



الأفكار

ربما تكون مكالمة طارئة؟

الاستجابة العاطفية

(القلق والتعاطف)

السلوك

هل يمكنني تقديم
المساعدة لك؟



رددة الفعل ١



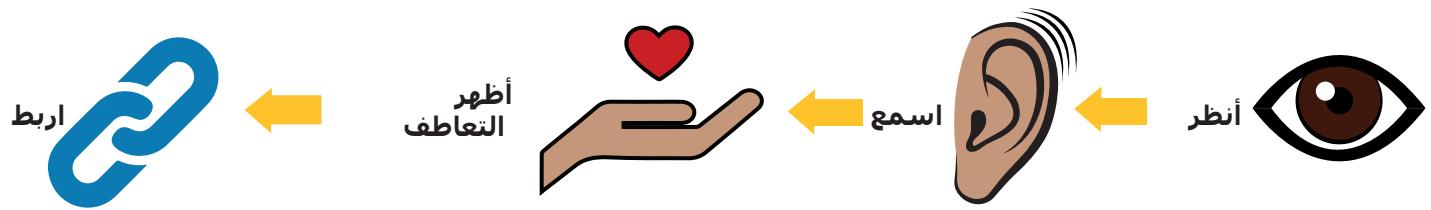
رددة الفعل ٢



على الأرجح، سيكون رد الفعل الثاني مفيداً لأن التفاعل بتعاطف سيؤدي عادةً إلى التواصل الجيد وإلى تقليل حدوث الصراع. ولكن كيف يمكننا تقديم الدعم؟

٣. كيف يمكننا تقديم الدعم؟

ما هي الإسعافات النفسية الأولية؟



(منظمة الصحة العالمية ، ٢٠١١) معدل من قبل المؤلف.

لم يتم تطوير مبادئ الإسعاف النفسي الأولي لسياقات الأزمات وحسب، وإنما هي عبارة عن مبادئ عامة للتواصل، بحيث يمكن اعتبارها مفيدة من قبل العائلة والآصدقاء والزملاء. في الصفحات التالية، ستجد شرحاً للخطوات المختلفة.

الخطوة 1: أنظر

٢. لا تقم بتشخيص أو وصم الشخص الآخر، مثل (مناداته "بمريض عقلي أو مجنون")

١. لا تحكم على الشخص وتجنب منح الإنطباع بأنك تراقب أو تدقق أفعالهم

٣. كن على دراية باحتياجات العامل وقم ببناء علاقة هادفة وموثوقة تقوم على التواصل الشفاف والإحترام



الخطوة ٢: استمع



١. لا تتدخل في التفاصيل الشخصية، مثل ("هل أنجبت زوجتك؟")

٣. أظهر العلامات اللفظية، وغير اللفظية بأنك مستمع لما يتم قوله، على سبيل المثال (الابتسام، التواصل البصري، إرتجاع الجسم، وعكس نغمة الصوت، الإيماءات، وتعابير الوجه)

٢. تحلى بالصبر، ولا تقاطع، أو تدخل في مناقشات طويلة (أقبل لحظات الصمت)

٥. قم بطرح الأسئلة التوضيحية ("هل تعني أنك لم تكن على ما يرام منذ ذلك اليوم؟")

٧. كن داعمًا وقدم مساعدة واقعية. ولا تقدم أي وعود رائفة، أو تخلق أملاً زائفًا ("سأحاول أن أعرف أكثر عن هذه المشكلة")

٩. لا تنتقد مباشرة ("أقدر حقًا جهودك وأعتقد أنه يمكنك تحسين أدائك، إذا قمت بحضور تدريبات العمل لدينا")

٤. كن حيادياً ولا تحكم (لا تظهر الرفض أو اللوم حتى لو لم تتوافق على سلوك الشخص)

٦. قم ببناء الثقة بينك وبين العامل ("أي شيء ستشاركه، سيبقى بيني وبينك")

٨. استمع إلى مخاوف العامل ("كيف يمكنني مساعدتك؟" أو "كيف حالك اليوم؟")



الخطوة ٢: أظهر التعاطف



٢. أنا هنا من أجلك كلما شعرت بالراحة
لمشاركة أفكارك واحتياجاتك

١. أستطيع فقط أن أتخيل مدى
الألم الذي يسببه الوضع

٤. شجع وادعم العامل لطلب
المساعدة

٣. هل يمكنني تقديم المساعدة؟

٦. الإشارة الى أن رد الفعل
طبيعي بالقول: من الطبيعي
 تماماً الشعور بهذه الطريقة
 والبكاء في مثل هذا الموقف
 الصعب

٥. أنا أتفهم أنه كان وقت عصيب
 بالنسبة لك



لاحظت إحدى المشرفات أن سميرة تجلس جانبًا، وتناول الطعام بمفردها أثناء استراحة الغداء. كيف يمكنك كمسنفة أن تتفقدي سميرة، دون التنطفل على خصوصيتها؟





الخطوة ٤: اربط

بناءً على حاجة العامل، والموارد الممتاحة في السياق الخاص بك، يمكنك أن تقرر الآلية التي تزيد دعم عامل النقد من خلالها.

٢. إذا بدا أن الحالة النفسية الإجتماعية للعامل قد تأثرت، وإذا كان بحاجة إلى مزيد من الدعم، قم بربطه مع ضابط ارتباط الإحالة، وذلك للحصول على مزيد من الدعم النفسي والإجتماعية المتخصص. طمئنهم بأن طلب المساعدة/الإستشارة شيء لا يُحجب.

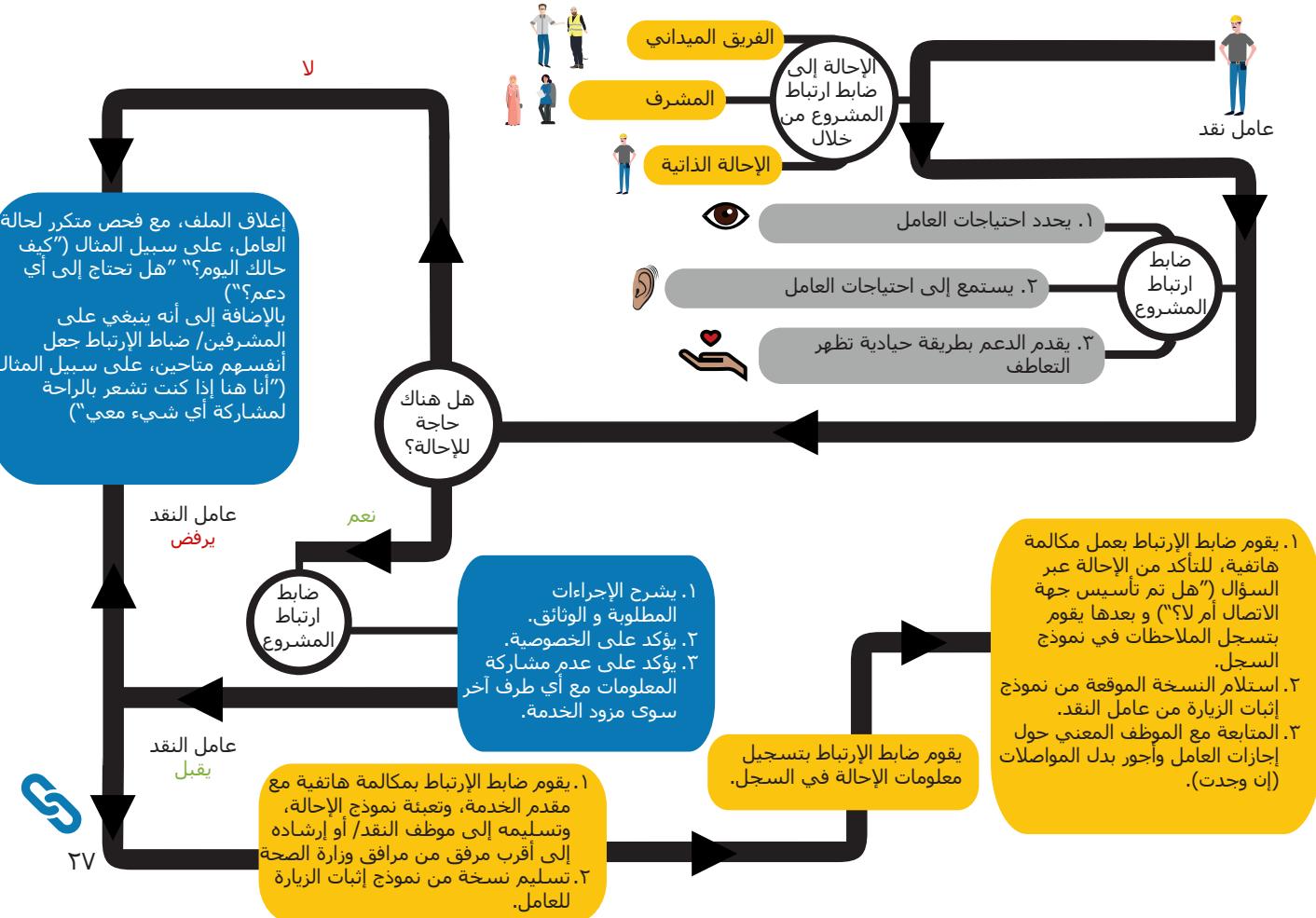
أو

١. إذا كنت تستطيع تقديم الدعم من خلال الموارد والمعلومات الممتاحة في مؤسستك/مشروعك، اربط العاملين بهذه المعلومات أو المواد، مثل (الخط الساخن، والأسئلة الأكثر تكراراً، وجلسات إعطاء المعلومات، والكتيبات).

الصفحة التالية تبين كيفية إحالة عامل النقد إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعية



ملاحظة: كن على دراية بالحدود الخاصة بك كمشرف، واعتنى بنفسك أيضًا. لا تخجل من الشعور بالإهراق.



١.٣. كيف يمكن لصabit الإرتباط تحضير أوراق الإحالة؟



● املأ جميع المعلومات المطلوبة على نماذج الإحالة، مثل نموذج اتفاقية سرية المعلومات، ونموذج سجل الإحالات.

ملاحظة: يرجى الرجوع إلى قسم الأدوات في (إدارة إحالة العامل النقمي إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، أكتوبر ٢٠١٩).



قم بتسلیم نسخة ورقية من نموذج الإحالة بين الوکالات، ونسخة نموذج العامل النقدي للإحالة، ونسخة نموذج اتفاقية سرية المعلومات إلى عامل النقد.



احتفظ بنسخة إلكترونية من نموذج الإحالة بين الوكالات، وسجل الإحالات، ونموذج اتفاقية سرية المعلومات.



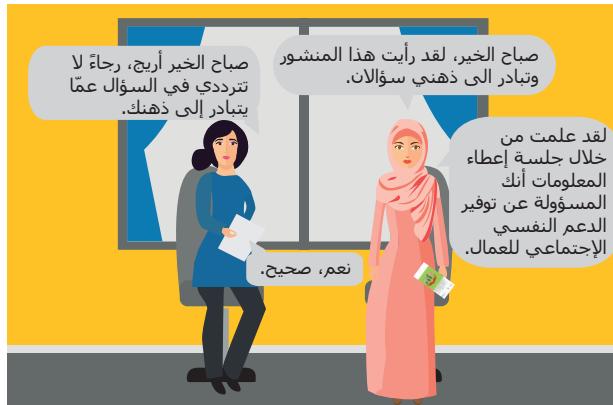
قم بحفظ نسخة إلكترونية عن طريق إنشاء كلمة مرور، وذلك لجعل الوصول إلى المعلومات مقصورةً على ضباط ارتباط الإحالة فقط.

لاحظ أحد المشرفين أن علي لم يأت إلى العمل لمدة يومين، كما لاحظ أيضًا العديد من التغييرات في سلوك علي في العمل، مثل الأداء المنخفض، والتشتت، والغضب، والعداية، والإحباط. كيف يمكنك كمشرف تقديم الدعم لعلي، دون انتهاك القواعد واللوائح في المشروع؟





قامت أريج بقراءة منشور الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، والذي تم تسليمها إليها خلال جلسة إعطاء المعلومات. وفي اليوم التالي، ذهبت إلى ضابط الارتباط لمناقشة بعض الأمور.





ك. كيف تعتنني بنفسك؟



٤. كيف يمكن لمؤسسة الإاعتناء بك؟



-



تذكرة... أنت لست لوحدك...
هناك دائمًا زملاء مستعدون
لمشاركة حلول للمواقف
المختلفة... توجه إلى صابط
الإرتباط لمزيد من الدعم...

القسم الثالث

تقديم الدعم لعمال النقد

بصفتك عامل نقد، ما الذي تواجهه
بشكل يومي؟ كيف تشعر بشكل
عام؟

هل تعاني من؟



القلق



الأرق



الغضب



آلام المعدة والبطن

هل لها تأثير على عملك اليومي؟



المفطر



التغييب المستمر عن العمل



قلة التركيز

هل تواجه؟



التغيير المستمر لبيئة
العمل



الصدمة



فقدان الممتلكات



التمييز



الإعاقة



فقدان الدعم
الاجتماعي



وصمة العار المرتبطية
بالدعم النفسي
الاجتماعي

هل ترغب في الحصول على الدعم، ولكنك لا تعرف إلى أين تذهب، وكيف تطلب ذلك؟

هذا قد يساعدك:

بدايةً، يمكنك سؤال مشرفك أو ضابط الارتباط عن الأسئلة الأكثر تكراراً (العمل من أجل النقد- الأسئلة الأكثر تكراراً)، حيث يمكنهم مساعدتك في الإجابة على الكثير من الأمور التي تهمك. على سبيل المثال:

هل هناك أي إمكانية لمواصلة عملي بعد انتهاء العقد الحالي؟



من غير الممكن لهذا العام، نحن نحاول توزيع الفرص بين أكبر عدد ممكن من الناس، لذلك، نحن نقدم فقط عقود قصيرة الأجل.



هل تخشى من
مشاركة ما تشعر
به بسبب



لماذا تدفع رواتبنا شهرياً؟



لا يمكننا دفع الأجر على أساس يومي
لأسباب فنية / لوجستية.



ثانياً، يمكنك الاستفادة من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والمقدمة في موقع مختلف في الأردن.

ماذا تعرف عن الإحالة إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي؟

هي عملية تحويلك إلى مزود الخدمة المختص من أجل استشارته ومشاركة احتياجاته، بحيث يقوم المزود بمتابعة حالتك وتقديم المزيد من الدعم.



عيادات الصحة
النفسية



خدمات الدعم النفسي
والاجتماعي



خدمات الجلسات
النفسية
والاستشارات

هل هناك إجازة مدفوعة؟



نعم، يحق لك الحصول على إجازة
شخصية مدفوعة الأجر، وإجازة
مرضية واحدة كل شهر.



لا تزيد المشاركة في الضمان الاجتماعي؛ لأننا
سنفقد حق الدعم الذي نحصل عليه من صندوق
المعونة الوطنية.



يحتوي مشروعنا على خطاب رسمي من
صندوق المعونة الوطنية، يوضح أنه إذا كان
الشخص يعمل كعامل نقد، ويوافق على
تقديم معلوماته الشخصية (مثل الاسم والرقم
الوطني، إلخ) من خلال الشريك الذي يقوم
بالتوظيف، لن يوقف صندوق المعونة الوطنية
الدعم عنه.

تذكرة دائمًا أنه يمكنك طلب الدعم كلما كنت في حاجة إلى ذلك:

١. توجه إلى المشرف، أو ضابط الارتباط الإحالة، أو صناديق التغذية الراجعة، أو الخط الساخن لمشاركة احتياجاتك
٢. أطلب الإحالة

يمكن الحصول على الإحالة من خلال الطرق الثلاث التالية:



هذه الخدمات



لا تخشى من الإتصال بضابط
الإرتباط لمزيد من الدعم...
تواصل معهم مباشرة في الموقع

Published by:

Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Registered offices: Bonn and Eschborn

GIZ Office Jordan
Mohamed Baseem Al-Kammash St. 13, Sweifieh,
Amman 11190 Jordan
www.giz.de/jordan

"Improvement of Green Infrastructure in Jordan through
Labor-Intensive Measures project"

Author

Dima Alfarah

Design

Leen Ghalayini

On behalf of:

German Federal Ministry for Economic Cooperation and De-
velopment (BMZ)

Amman, Jordan. January 2020