

التعامل مع التحديات النفسية والاجتماعية في مشروع النقد مقابل العمل كتيّب للدعم والتوجيه



قائمة المحتويات

٤	القسم الأول معلومات عامة عن الصحة النفسية و الدعم النفسي الإجتماعي
٦	١. عمّ يتحدث هذا الكتيب؟
٦	٢. لماذا أدخل مفهوم الصحة النفسية، والدعم النفسي الإجتماعي إلى مشاريع النقد مقابل العمل؟
٧	٣. ما هي الصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعي؟
٨	٤. كيف تقدم خدمات الصحة النفسية، والدعم النفسي الإجتماعي في مشاريع النقد مقابل العمل؟
١١	القسم الثاني تقديم الدعم لمشرفي برنامج النقد مقابل العمل
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 تعتني بنفسك؟
٢٧	القسم الثالث تقديم الدعم لعمال النقد
٤٠	١. ما الذي يعاني منه عمال النقد؟
٤٣	٢. ما هي طرق الإحالة؟

القسم الأول

معلومات عامة عن الصحة النفسية
والدعم النفسي الإجتماعي

١. عمّ يتحدث هذا الكتيب؟

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



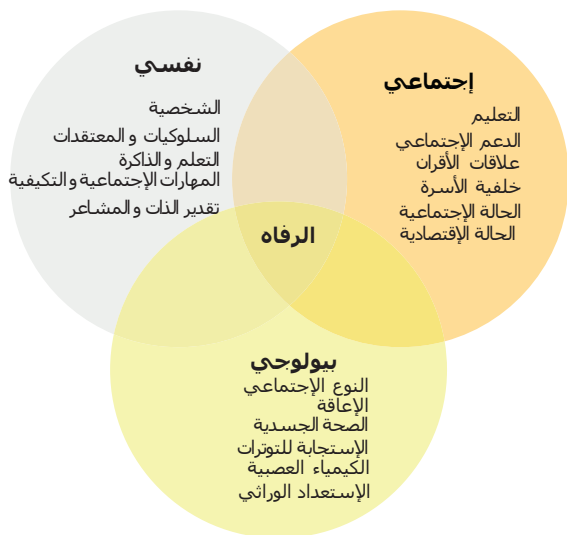
٢. لماذا أدخل مفهوم الصحة النفسية، والدعم النفسي الاجتماعي إلى مشاريع النقد مقابل العمل؟

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 للمتأثرين من هذه الأزمات. بالإضافة الى تخفيف الضغوط الاقتصادية، تركز مقاييس هذه المشاريع على تحسين المرافق والمنافع العامة، وعلى التماسك الاجتماعي ضمن المجتمعات.

إن الرفاه النفسي الاجتماعي لعمالي النقد لا يتم تناوله عادة في مثل هذه المشاريع، غير أن العديد من عمال النقد قد عاشوا، أو قد يعيشون في أوضاع متوترة، 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؟

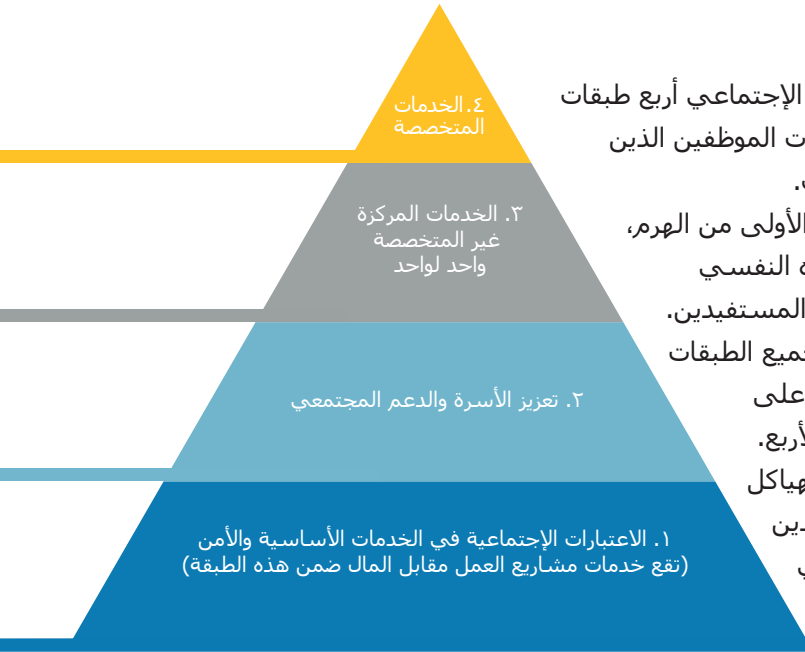
يصف مصطلح الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي جميع التدابير ذات الصلة، والمصممة لتحسين والحفاظ على الرفاه النفسي الاجتماعي. ويشير الرفاه النفسي والاجتماعي أيضًا إلى الحالة الجسدية والعقلية الإيجابية، والتي تمكّن النمو الشخصي وإنشاء العلاقات البناءة.



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

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

٤. كيف تقدم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعي في مشاريع النقد مقابل العمل؟



(IASC ، ٢٠٠٧) معدل من قبل المؤلف.

يوضح هرمالصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعي أربع طبقات متداخلة، وهي مختلفة فيما يتعلق بتخصصات الموظفين الذين يقدمون هذه الخدمات، وتركيز هذه التدخلات. تقع مشاريع العمل مقابل النقد في الطبقة الأولى من الهرم، حيث أن هدفها الأساسي ليس تقديم الرفاه النفسي والإجتماعي، بل توفير الأمان المؤقت لدخل المستفيدين. من الناحية الأمثل، يتم تقديم خدمات في جميع الطبقات في نفس الوقت. ومع ذلك، لا يعني هذا أن على المشروع أن يغطي الخدمات في الطبقات الأربع. عوضاً عن ذلك، يمكن بناء المشاريع على الهياكل القائمة، وإنشاء طرق الإحالة بربط المستفيدين منها بخدماتالصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعي التي تقدمها جهات فاعلة أخرى في المجال.

في الصفحة المقابلة، يمكنك رؤية مثال حول دمجالصحة 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 والإجتماعي والذي يقدمه العامل
الصحي أو الاجتماعي



تنظيم فعاليات لمساعدة العمال والموظفين على
فهم وممارسة الإحترام المتبادل، واللعب المبنى
على العدالة، والتعاون



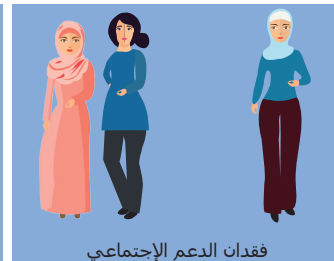
جمع ملاحظات العمال، وتفعيل الخط الساخن
للمساعدة، وتقديم الأسئلة الأكثر تكراراً للعمال

القسم الثاني

تقديم الدعم لمشرفي مشروع النقد
مقابل العمل

ماذا يواجه عمال النقد بشكل يومي؟
كيف يشعرون؟

١. ما التحديات التي قد يواجهها عمال النقد؟



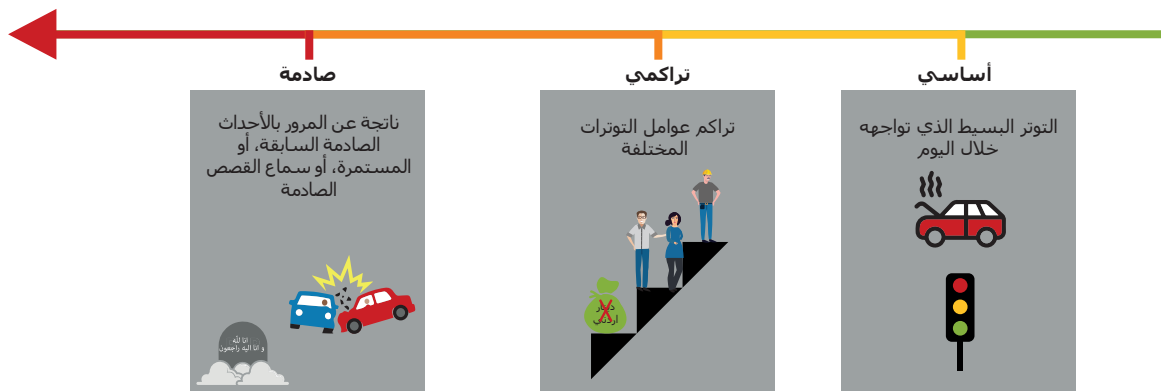
١.١ ماذا يمكن أن يكون تأثير هذه التحديات؟



عندما تتضافر الضغوطات وتصبح أكثر من مواردنا للتكيف، 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.



٢.١ ماذا يمكن أن يكون تأثير هذه التحديات؟



الغضب



آلام الرأس



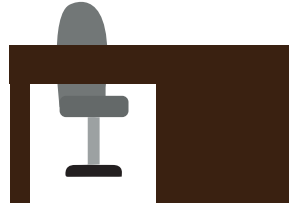
الإرهاق المفرط



القلق



آلام المعدة
والبطن



التغيب المستمر عن العمل



الأرق



قلة التركيز

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

آه لقد نسيت!



٣.١ ماذا الذي نراه عادة؟

ماذا ترى في الصورة؟

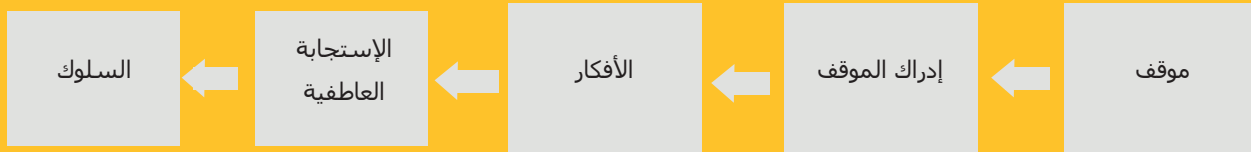
لماذا يتصرف الشخص ويشعر بهذا الشكل؟

لماذا كثيراً ما ننظر إلى قمة الجبل الجليدي فقط؟

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

٢. كيف ترتبط المواقف، والأفكار، والسلوكيات؟

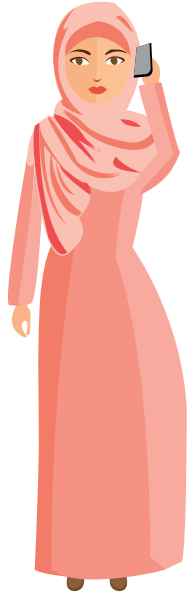
ترتبط أفكارنا وسلوكياتنا بالطريقة الموضحة بالأسفل. غالبًا ما لا نأخذ الوقت والجهد للبحث في أسباب سلوك الآخر؛ حيث أننا نميل فقط للنظر إلى قمة الجبل الجليدي، ونصدر أحكامنا بناءً على ذلك.



في الصفحة التالية، ستجد مثالًا 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.



ردة الفعل ١

الأفكار

ربما تكون مكالمة طارئة؟

الاستجابة العاطفية
(القلق والتعاطف)

السلوك

هل يمكنني تقديم
المساعدة لك؟

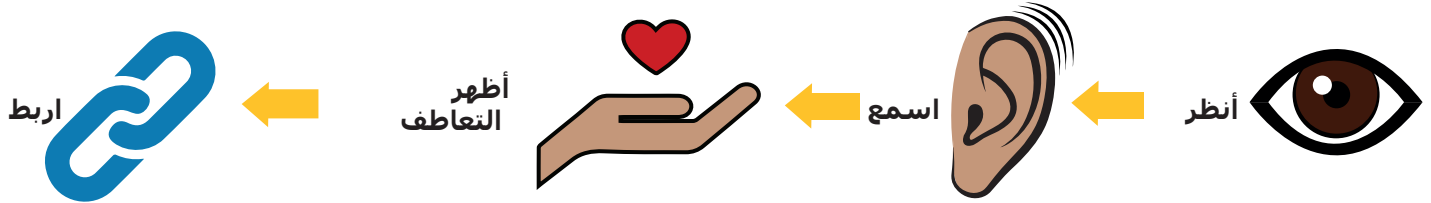


ردة الفعل ٢

علي الأرجح، سيكون رد الفعل الثاني مفيدًا؛ 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 إعتبارها مفيدة من قِبل العائلة والأصدقاء والزملاء. في الصفحات التالية، ستجد شرحًا للخطوات المختلفة.

الخطوة ١: أنظر

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

١. لا تحكم على الشخص وتجنب منح الانطباع 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
(الإبتسام، التواصل البصري، إحناء الجسم،
وعكس نغمة الصوت، الإيماءات، وتعابير الوجه)

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

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

٧. كن داعماً وقدم مساعدة واقعية.
ولا تقدم أي وعود زائفة، أو تخلق
أملًا زائفاً ("سأحاول أن أعرف أكثر
عن هذه المشكلة")

٩. لا تنتقد مباشرة ("أقدر حقاً 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 توافق على سلوك الشخص)

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

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



الخطوة ٣: أظهر التعاطف



١. أستطيع فقط أن أتخيل مدى الألم الذي يسببه الوضع

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

٣. هل يمكنني تقديم المساعدة؟

٤. شجع وادعم العامل لطلب المساعدة

٥. أنا أفهم أنه كان وقت عصيب بالنسبة لك

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



لاحظت إحدى المشرفات أن سميرة تجلس جانباً، وتتناول الطعام بمفردها أثناء استراحة الغداء. كيف يمكنك كمشرفة أن تتفقد سميرة، دون التطفل على خصوصيتها؟





الخطوة ٤: اربط

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

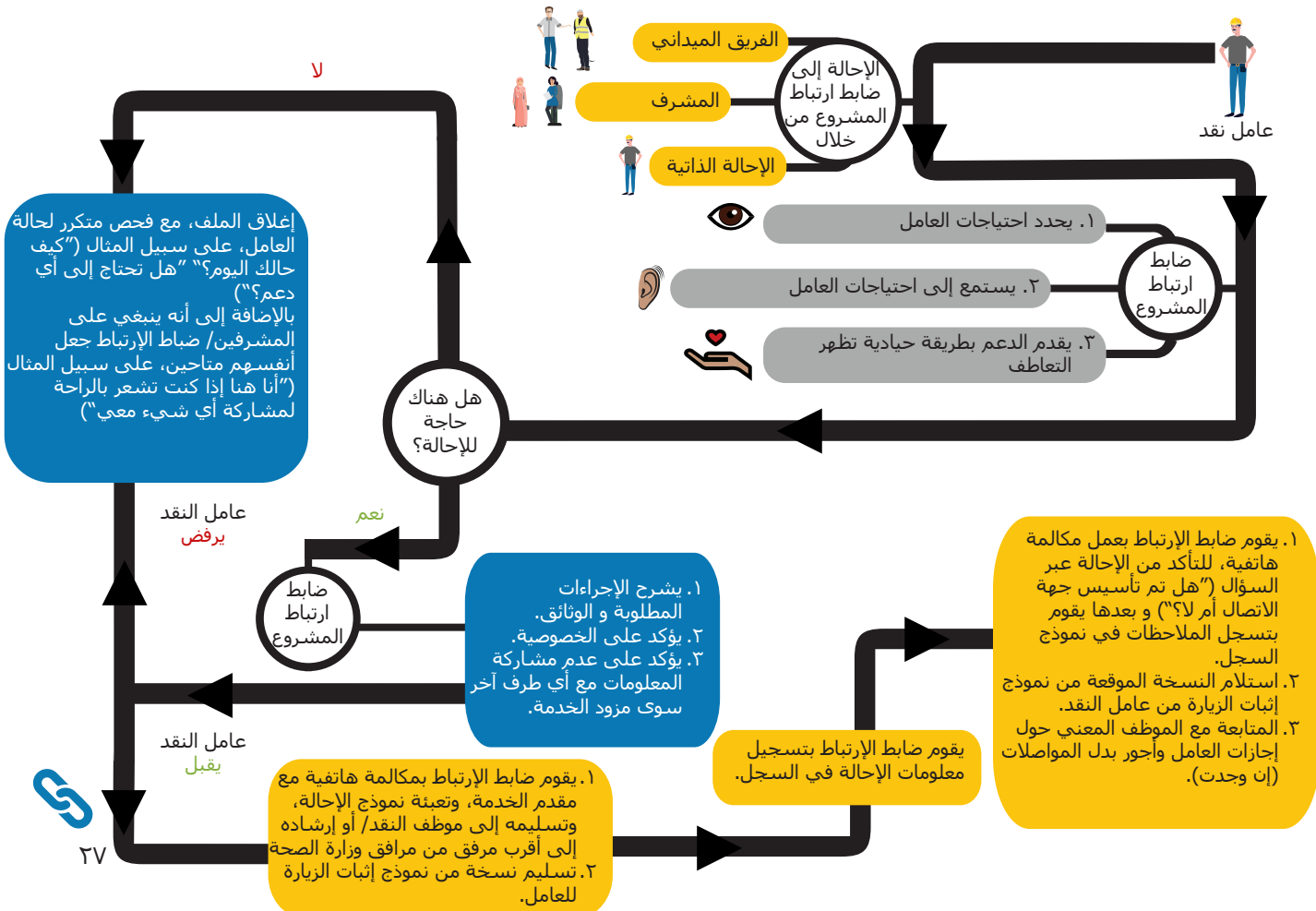
أو

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

١. إذا كنت تستطيع تقديم الدعم من خلال الموارد والمعلومات المتاحة 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 الاجتماعي

ملاحظة: كن على دراية بالحدود الخاصة بك كمشرف، واعتني بنفسك أيضاً. لا تخجل من الشعور بالإرهاق.



٣. ١ كيف يمكن لضابط الارتباط تحضير أوراق الإحالة؟



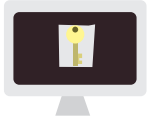
أولاً جميع المعلومات المطلوبة على نماذج الإحالة، مثل نموذج اتفاقية سرية المعلومات، ونموذج سجل الإحالات. ملاحظة: يرجى الرجوع إلى قسم الأدوات في (إدارة إحالة العامل النقدي إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، أكتوبر، ٢٠١٩).



قم بتسليم نسخة ورقية من نموذج الإحالة بين الوكالات، 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.



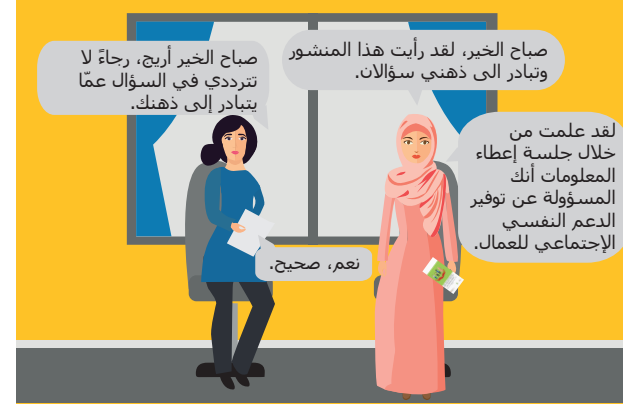
قم بحفظ نسخة إلكترونية عن طريق إنشاء كلمة مرور، وذلك لجعل الوصول إلى المعلومات مقصوراً على ضباط ارتباط الإحالة فقط.

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، والعدائية، والإحباط. كيف يمكنك كمشرف تقديم الدعم لعللي، دون انتهاك القواعد واللوائح في المشروع؟





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





٤. كيف تعتني بنفسك؟



٤. ١ كيف يمكن لمؤسستك الإعتناء بك؟

تقديم وصف وظيفي واضح ومكتوب



تنظيم أنشطة بناء الفريق وأنشطة اجتماعية داعمة



وجود عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين



تقدير الموظفين والإعتراف بمجهوداتهم

توفير جلسات التحكيم، وذلك عن طريق الإحالة إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الإجتماعي



استمرار بناء القدرات للموظفين



إبقاء الباب مفتوحًا لمزيد من الدعم



التوزيع الصحيح للمهام والمسؤوليات لكل موظف، وحسب القدرة على تحمل الأعباء



تذكر... أنت لست لوحداك...
هناك دائما زملاء مستعدون
لمشاركة حلول للمواقف
المختلفة... توجه إلى ضابط
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؟



آلام الرأس



القلق



الأرق



الغضب



آلام المعدة والبطن

هل لها تأثير على عملك اليومي؟



الإرهاق
المفرط



التغيب المستمر عن
العمل



قلة
التركيز

لقد نسيت! أظن أن عليك
تعديل عملك
حسب
تقاسماتنا السابقة.

هل تواجه؟



التغير المستمر لبيئة
العمل



الصدمة



مشاكل أسرية
وعنف



فقدان الممتلكات



التمييز



وصمة العار المرتبطة
بالدعم النفسي
الاجتماعي



الإعاقة



فقدان الدعم
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 تكرارًا (العمل من أجل النقد- الأسئلة الأكثر تكرارًا)، حيث يمكنهم مساعدتك في الإجابة على الكثير من الأمور التي تهتمك. 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.



لماذا تدفع رواتبنا شهرياً؟



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



ثانياً، يمكنك الاستفادة من خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي والمقدمة في مواقع مختلفة في الأردن.

هل هناك إجازة مدفوعة؟



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



ماذا تعرف عن الإحالة إلى خدمات الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي؟

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



عيادات الصحة النفسية



خدمات الدعم النفسي والاجتماعي



خدمات الجلسات النفسية والاستشارات

لا نريد 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.

تذكر دائماً 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:

الذهاب مباشرة إلى
ضابط الارتباط وطلب
الدعم (الإحالة
الذاتية)

مشارك تحدياتك مع
مشرفك والموظفين

ملاحظة أحد الموظفين
تغييرات في السلوك
وعرض الإحالة عليك

هذه الخدمات

سرية

تركز على دعمك في
حياتك اليومية

مجانية

**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