


المركز النفسي الاجتماعي

الاتحاد الدولي
لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر 

التطوع للعمل لدى

الصليب الأحمر والهلال الأحمر

في حالات الأزمات والكوارث والجوائح

مرحباً بك في الصليب الأحمر والهلال الأحمر

شكراً على انضمامك إلى الصليب الأحمر والهلال الأحمر بصفة متطوع لمساعدة الآخرين في وقت الحاجة. وترد في هذا الكتيب معلومات أساسية عن التطوع للعمل لدى كبرى منظمات العالم الإنسانية ولحثة عن المهام المعهود بها إلى المتطوعين والمسؤوليات الواقعة على عاتقهم. وسنبذل قصارى جهدنا لمساعدتك على تأدية دور المتطوع وجعلك تشعر(ين) بالانتماء إلى جماعة المتطوعين. وإذا ارتأيت لسبب ما أن التطوع للعمل لدينا لا يلائمك فيرجى إعلام رئيس الفريق بذلك.

المتطوعون العفويون

المتطوع العفوي هو الشخص غير المنتسب إلى منظمة تقدم خدمات مواجهة الطوارئ أو تقدم خدمات المتطوعين، الذي يقدم دعمه لعملية مواجهة حدث والتعافي منه دون تخطيط مسبقٍ مستفيض. وكثيراً ما ينحدر المتطوعون العفويون من الجماعة المتضررة بالحدث. فمعرفة الوضع الميداني هي ميزة كبيرة في التصدي للأزمات. ومن المهم، في الوقت نفسه، ملاحظة أن من شأن الأزمات المعنية أن تؤثر في المتطوعين تأثيراً أكبر من المتوقع حيث تحدث في المجتمعات المحلية.

7 مبادئ أساسية

المبادئ الأساسية

- الإنسانية
- عدم التحيز
- الحياد
- الاستقلال
- الخدمة التطوعية
- الوحدة
- العالمية

إن جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر هي كبرى منظمات المتطوعين في العالم. وثمة في كل من 191 بلداً من بلدان العالم جمعية وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر تقدم المساعدة إلى المحتاجين في حياتهم اليومية وفي حالات الأزمات. وتتمثل المهمة المنوطة بجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ضمن إطار ولايتها في مساعدة الدول سائئة في ذلك استقلالها. فيجوز للمتطوعين العمل مع السلطات العمومية.

وتحبي شارتا الصليب الأحمر والهلال الأحمر المتطوعين. فالمتطوع الذي يرتدي ملابس تظهر عليها شارة الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر مُلزم بالتمسك بالمبادئ السبعة المتمثلة في: الإنسانية وعدم التحيز والحياد والاستقلال والخدمة التطوعية والوحدة والعالمية. ويجب أن يتسنى تمييز المتطوعين لدى جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بارتدائهم سترة أو قبعة أو حملهم بطاقة هوية تظهر عليها شارتهما، وأن يكونوا قد جاوزوا الثامنة عشرة من العمر. ويعمل كل متطوع عادةً في إطار زوج أو فريق من المتطوعين يقوده رئيس له.

التقييد بالتعليمات

يُلزم المتطوعون، لتقديم المساعدة في أية حالة من حالات الأزمات الجارية، بالتقييد بالتعليمات التي تصدرها السلطات، من قبيل الشرطة وأجهزة الحماية المدنية وجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، واتباع هذه التعليمات. فهذه الأطراف مدربة على تقييم الوضع ومؤهلة للبت بشأن مسار العمل الأمثل. ومن شأن عدم اتباع التعليمات المعنية الإخلال بالأمان وتقييد عملية تقديم المساعدة. ويُنتظر من المتطوعين اتباع واحترام تراتب قيادي معين. فعليك التأكد من هوية رئيس الفريق قبل انخراطك في أي نشاط.

الأمان

الأمان هو أحد الشواغل الرئيسية لأن التمكن من مساعدة الآخرين أمر يتسم بأهمية فائقة. فإياك والمخاطرة التي من شأنها أن تعرّض أمانك أو أمان الآخرين للخطر، إذ يمكن أن يؤدي ذلك إلى عواقب وخيمة. وإذا بدا لك أن الحالة غير آمنة، أو شعرت بأنها غير آمنة، فلا تتردد(ي) في استرعاء انتباه رئيس الفريق وأعضاء الفريق إلى ذلك.

التطوع من أجل التصدي لجائحة كوفيد-19

يجب اتباع جميع التعليمات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية والسلطات الصحية اتباعاً صارماً. فاحرص(ي) على متابعة آخر المستجدات بشأن ما يصدر عن منظمة الصحة العالمية والسلطات الوطنية قبل الشروع في تغيير أي نشاط أو مباشرة أي نشاط جديد.

جلسة الإحاطة

ستُعقد جلسة لإحاطة المتطوعين قبل اضطلاعهم بمهامهم المختلفة. وسيبيّن رئيس الفريق ما يجب القيام به وأين يجب تقديم المساعدة وإلى من يجب أن تقدّم وسبل تقديمها، وموعد ومكان اللقاء الذي ستقدّم خلاله تقارير عن تنفيذ المهام المعنية وتُسلم المواد ذات الصلة. ويوصى بتدوين ملاحظات خلال جلسة الإحاطة وتسجيل أهم أرقام الهاتف في هاتفك الجوال وفي هذا الكتيب.

التكليف بالمهام والحق في رفض الاضطلاع بها

سيعهد رئيس فريق المتطوعين بالمهام إلى مجموعة المتطوعين. فمن الحصيّف عند تعهدك بالعمل التطوعي أن تعلم(ي) رؤساء الأفرقة بالمهارات والقدرات المفيدة التي قد تتمتع(ين) بها.

وينبغي ألا يُطلب أبداً من المتطوعين تقديم خدماتهم إذا كان من المحتمل أن تحدث أعمال عنف أو أن يتعرض المتطوعون للخطر، ويجوز للمتطوعين رفض الاضطلاع بمهمة يراود إسنادها إليهم.

عليك الاهتمام بنفسك جيداً؛ مع العلم بأنه يجوز للمتطوع رفض الاضطلاع بمهمة يراود إسنادها إليه إذا:

- كان من القريبين إلى أولئك الذين يحتاجون إلى الدعم أو في وضع مماثل لوضعهم
- كان يشعر بوعكة أو يحتاج إلى أخذ قسط من الراحة
- كانت حالة العمل وظروفه مرهقة
- كانت المهام المراد إسنادها إليه تتخطى قدراته وكفاءاته

حماية الأطفال

تتسم حماية الأطفال ببالغ الأهمية في حالات الأزمات ولا سيما لأن الأطفال (أي شخص لم يبلغ الثامنة عشرة من العمر) يواجهون الكثير من الأخطار عند حدوث الأزمات. فالاعتناء الجيد بالأطفال وضمان عدم إلحاق الأذى بهم أمر يتسم بأهمية فائقة. والمتطوع مُلزم بموجب القانون وقواعد السلوك بالأ يسيء معاملة الأطفال وألا يستغلهم وألا يؤذيهم. وينبغي تجنب الاختلاء بالأطفال، حتى إذا احتاج أحد الأطفال إلى مُسازة متطوعين، فيمكن عندها اتباع منح من قبيل التكلّم مع الطفل على مرأى من الآخرين لكن على غير مسمع منهم، أو إشراك متطوع آخر في التكلّم مع الطفل. فذلك يفي بغرضين يتمثلان في ضمان أمان كلا الطرفين. وإذا ظهرت أي شواغل بشأن حسن حال الطفل، فينبغي للمتطوع إبلاغ الأمر إلى رئيس الفريق والسلطات.

السرية

يجب الحفاظ على السرية خلال العمل التطوعي وبعده، وهذا يشمل كل ما يراه المتطوع ويسمعه ويقرأه. ففي حالات الأزمات قد يُخبر المتطوع بأمور من الحياة الخاصة يجب عليه أن يصون سريتها وألا يُطلع عليها أطرافاً من خارج المنظمة أو من وسائل الإعلام. وعند التقاط الصور أو تسجيل مقاطع الفيديو وما شابه ذلك يجب دائماً الحصول على موافقة الأطراف المعنية. وتنطبق قواعد خاصة فيما يتعلق بمن لم يبلغ الثامنة عشرة من العمر، فيجب في مثل هذه الحالة الحصول على موافقة ولاة الأمر لالتقاط الصور وما شابه ذلك. وإذا بلغت المتطوع أخباراً عن تصرفات غير قانونية أو عن تعرض أشخاص لم يبلغوا الثامنة عشرة من العمر للأذى أو الخطر، فيجب عليه إبلاغ السلطات عن ذلك باعتباره من بواغث القلق. وعند الشك في الأمر، عليه أن يتشاور مع رئيس الفريق.

دعم الفريق

كثيراً ما يعمل المتطوع ضمن زوج مع متطوع آخر حتى عند ابتعائه في إطار فريق. وينبغي إيلاء الأولوية للسهر على راحة أعضاء الفريق الآخرين. إن اهتمامك بنفسك وبغيرك مهم لإنجاح أية عملية. فلا تنس (ي) خلال العمليات أن تأخذ (ي) قسطاً من الراحة وأن تشرب (ي) وأن تأكل (ي). فالاستراحة ولو لمدة وجيزة تضمن تمكن أعضاء الفريق من مواصلة العمل لمدة أطول.

وسائل الإعلام

ينصبّ اهتمام وسائل الإعلام على ما يجري إبان الأزمات وحالات الطوارئ. ومن المهم حفظ كرامة من تنقل وسائل الإعلام صورتهم، ولا سيما كرامة الأطفال. ويجوز للمتطوعين الحديث إلى وسائل الإعلام عن أنشطتهم شريطة الحصول على موافقة رئيس الفريق، لكن لا يجوز لهم مناقشة أية حالة معيّنة، لأن من شأن ذلك أن يكشف عن هوية المعنيين فيها. وعليك بالتباحث مع رئيس الفريق لمعرفة ما إذا كان استخدام وسائل التواصل الاجتماعي جائزاً، وسبل استخدامها عند جوازه، ولا يغيين عن بالك أنه لا يحق للمتطوعين أيّاً كانت الظروف التقاط صور أو تسجيل مقاطع فيديو لأغراض خاصة. ويجب الحصول على موافقة المعنيين لالتقاط صور أو مقاطع فيديو أو إجراء مقابلات وما شابه ذلك. أما فيما يخص الأطفال فلا بد من الحصول على موافقة ولاة أمرهم.

إياك والأذى

يجب التمسك بمبدأ "عدم إلحاق الأذى". فلا يغيين أبداً عن بال المتطوعين أنه يجب عليهم حفظ كرامة من يقدمون المساعدة إليهم. ويتعين عليهم أيضاً التفكير والتباحث فيما إذا كان تدخلهم يفيد المحتاجين وفيما إذا أمكن أن تكون هناك دوافع شخصية قد تشوّش حسهم التقديري.

واجب الإعلام والإبلاغ

بعد الانتهاء من عملية التدخل، يتعين على المتطوعين أن يعودوا إلى رئيس الفريق بتقارير لإعلامه بأنهم أمّوا مهامهم وبكيفية سير اضطلاعهم بها وبما حُقق من إنجازات وما إذا كانوا قد واجهوا مشكلات وبما إذا كان هناك أي وضع مقلق يستلزم تقديم المزيد من الدعم. ويجوز لهم أيضاً الإبلاغ عما إذا كانوا يحتاجون إلى الدعم من أجل راحتهم الشخصية.

الدعم النفسي الاجتماعي في حالات الأزمات

يتسم تقديم الدعم الاجتماعي في أوقات الشدة بالأهمية أكثر منه في أي وقت آخر. فعليك بإيجاد سبل يمكنك بها إشعار الآخرين بأنك تهتم (ين) بهم.

يجب إسداء المشورة التالية في هذا الصدد:

- عليك بالتواصل مع الآخرين الذين تتراحون (ين) إليهم بواسطة الهاتف أو البريد الإلكتروني أو وسائط التواصل الاجتماعي وغير ذلك من الوسائل
- أظهر (ي) اهتمامك بالآخرين وحرصك عليهم - ولا سيما الأطفال والمسنين والشباب - بمخابرتهم
- عند التكلم بالهاتف، على المتكلمين أن يتعاضدا بالحديث عن تجاربها الجيدة وعن تجاربها السيئة - وأن يختتما مكالمتهما بالحديث عن التجارب الجيدة
- إذا شعرت أو شعر غيرك بعدم الارتياح في الحديث عما جرى فيجب احترام ذلك
- عليك بالنشاط البدني وباستدامة نمط الأكل ونمط النوم المعتادين بقدر المستطاع - فذلك مهم أهمية خاصة في ظروف الحجر الصحي
- اتبع (ي) التعليمات الصادرة عن السلطات وتجنب (ي) الاهتمام الزائد بالأخبار التي تنقلها وسائل الإعلام بشأن الأحداث - عليك بالحد من الوقت الذي تقضيه (ن)ه في متابعة الأخبار المتعلقة بالفيروس
- قد يكون أفراد عائلتك وأصدقاؤك غير الموجودين في البلد بالغي القلق لحالك ولن ينفكوا عن التعبير عن قلقهم في رسائل يبعثونها إليك؛ فعليك بتدبير أمر إعلامهم بأنك بخير في مواعيد محدّدة بحيث لا يشتد قلقهم دون داع

مساعدة الأطفال

يجب إسداء المشورة التالية إلى الساهرين على راحة الأطفال:

- يحتاج الأطفال إلى القرب المكاني والعاطفي من عائلتهم وأصدقائهم في أوقات الشدة. ويمكن أن يصعب ضمان ذلك إذا صدرت تعليمات تقضي بالتقليل من التماس اللصيق. فعليك باستحداث لغة إشارة خاصة بالأطفال للدلالة على مختلف أنواع العناق بدون تلامس، وبتعليمهم غسل أيديهم وعدم المصافحة بالأيدي والسعال في منحنى المرفق
- عليك بالتحلي بأكبر قدر ممكن من الهدوء في الأقوال والأفعال من أجل تهيئة بيئة آمنة للأطفال
- عليك بقضاء المزيد من الوقت مع الأطفال وهم يقومون بأنشطة يحبونها، مثل اللعب وغيره من الأنشطة المحفزة، وبتعليمهم الخلود إلى الهدوء لفترة معيّنة كل يوم. ضع (ي) قائمّة بأنشطة يقومون بها خلال هذه الفترة، مثل القراءة أو الرسم أو الاستماع إلى الموسيقى. وعلم (ي) الأطفال وسائل للكف عن الشعور بالقلق عند الاقتضاء
- يتطلع الطفل، حين يطرح أسئلة عن الوضع، إلى تلقي أجوبة بسيطة وملموسة. فعليك في هذا الصدد التحلي بالزاهة والصدق مع تفادي إعطاء الأطفال معلومات صادمة أو مخيفة. خصص (ي) ما يلزم من الوقت لكي تشرح (ي) لهم الوضع بطريقة تلائم سنهم ومستوى نموهم
- لا تنس (ي) إعطاء الأطفال معلومات وتجنّبهم الإفراط في متابعة ما تبثه الإذاعة أو التلفاز أو وسائل التواصل الاجتماعي من رسائل مقلقة
- احرص (ي) على عدم جعل قلقك يلقي بظلاله على الأطفال فيقلقون بدورهم.