

למנהל צוות

دعم نفسي-اجتماعي للطواقم التي تتعامل

مع فيروس الكورونا في إسرائيل

ورقة توصيات لمدير الطاقم

أفراد الطاقم المعالج يتعرّضون لأوضاع عديدة يعيشون فيها ردور فعل عاطفية، إدراكية، سلوكية وفسولوجية – تصعب عليهم الأداء اليومي وتؤدي لصعوبات وتوتر.

إحدى العوامل ذات التأثير الأكبر والتي تتسبب بضغط كبير؛ هو الخوف من مواجهة أحد أفراد الطاقم لدائرة معارفه المقربة (أفراد العائلة، دائرة الأصدقاء، زملاء العمل والدراسة... الخ). حتى أفراد العائلة والأصدقاء بإمكانهم زيادة الضغط، وذلك عبر قلقهم على سلامة أحبّتهم – الذين قد يتعرّضون لفيروس الكورونا.

من أجل التعامل مع الضغوطات الكثيرة والتوتر المتزايد، يجب التركيز في نقطتي زمن:

- قبل – تحضير نفسي للعمل حول المرضى والمنعزلين في الحجر الصحي (بدء الدوام).
- بعد – انتهاء الدوام ومعالجة التجربة خلال العمل، من أجل مواصلة الحياة الروتينية والمتوترة بطبيعة الحال حتى عند الجمهور العام.

تحضير

1. **المعرفة تقلل من القلق.** يجب على كل فرد في الطاقم الحصول على المعلومات بشكل منظم من أجل الحفاظ على التوالي المعرفي. قبل بدء الدوام سيحصل الطاقم على توجيهات منظمة تتضمن معلومات حول الوضع الراهن، تعليمات محتلنة وسيتم التشديد على موضوع الوقاية.
2. في إطار التوجيهات وطوال فترة الدوام يُنصح بتذكّر معنى وظيفتك ومساهمة عمك للجمهور والعائلة، من أجل تقوية الحافز لديك. تجب الإشارة للضغط الكبير، تحديات العمل مع وقاية، تسليط الضوء على النجاحات وعدم تجاهل الفجوات.
3. ركّز على ما هو موجود بدل التركيز في الناقص. تبني نهج إيجابي ومتفائل: من المهم تسليط الضوء لطاقم العمل على الجهود الكبيرة التي تُبذل في البلاد وحول العالم، والجهود الكبيرة التي يقوم بها الطاقم في هذا الإطار الواسع – للحفاظ على السرد بأن الجهود كبيرة وملحوظة، أنه بالرغم من عدم إحاطتنا بكل شيء هناك ما نستطيع فعله، وعلينا الآن الاستعانة بجميع الأدوات التي بحوزتنا من أجل التعامل مع الصعوبات (الأدوية التجريبية، تطوير لقاح، الحجر الصحي، الاعتزال... الخ).
4. تعزيز الشعور بالقدرة: مساعدة أفراد الطاقم على أن يجدوا في أنفسهم القدرة على التعامل مع الوضع، ومصدرًا للدعم الخارجي، تعزيز الإيمان والثقة بمدى تأهلهم وقدرتهم على التعامل مع الصعوبات.
5. تكوين روتين عمل يمكن الطاقم من الشعور بأنه يتواجد في المكان الأكثر أمنًا على الإطلاق – الوقاية عند الدخول للعمل، المحافظة على بروتوكول الفحوصات الطبية، اللباس، التطهير والتنظيف وغير ذلك. كل هذا مع

الحفاظ على توازن مع الاحتياجات الشخصية لأفراد الطاقم – استراحات مجدولة، الطعام والشراب، تواصل مع العائلة والأصدقاء المقربين، التواصل مع زملاء العمل الآخرين والمزيد.

انتهاء دوام العمل

يجب العمل بحسب هذه التوصيات حتى بعد انتهاء الدوام. إضافة إلى ذلك، نذكر بعض النقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار بعد انتهاء الدوام والعودة إلى البيت:

1. افسحوا المجال للتعبير العاطفي. من المهم عمل محادثة تفرغ بعد انتهاء الدوام: محادثة تحوي ثلاثة مراحل في غضون ساعات من الحدث، والذي يهدف لتقييم الوضع النفسي للمشارك، تصنيف وتقليل الأعراض في حال وُجدت.
مراحل المحادثة:

- أ. بعض الحقائق ومدى ارتباطك بها.
 - ب. تطبيع – "ردة الفعل هذه طبيعية لحادثة صعبة وغير اعتيادية".
 - ت. الإشارة إلى القادم (مفضل الاستعانة بمختص) – ما هي العوارض المتوقعة في المستقبل، هل يجب توقع تطوّر أو تهيؤ، قبول ذاتي، الصبر والتسامح، بالإضافة لإعطاء معلومات (من يستطيع المساعدة؟ توصيات وتعليمات).
2. التشديد على فعاليات "تشحذ الطاقة" بعد انتهاء الدوام (بحسب الميل الطبيعي). أمثلة: فعاليات رياضية، موسيقى، صلاة، تأمل، مشاركة المشاعر الخ.
 3. التأكد من مصارحة أفراد الطاقم لأسرهم حول الأخطار المتمثلة بعملهم في بيئة تحوي فيروس الكورونا. اشرحوا لهم أنّكم تستخدمون أفضل تدابير السلامة وتحصلون على أفضل حماية موجودة – واطلبوا منهم مشاركة أفراد العائلة أهمية مهمّتهم.

في جميع مراحل الحدث

سواءً كان الموظف في الدوام أو في منزله، من المهم الانتباه لردود الفعل التي تشير إلى توتر وقلق، أو لأية ردود فعل جديدة غير مألوفة. في حال استمرت العوارض المألوفة ولم تقل، أو برزت عوارض أخرى جديدة – يجب إشراك مختصين.
بالرغم من أهمية ورغبة قسم من الطاقم بالحديث حول الموضوع – إلا أنه لا يجب إلزام الجميع بذلك. في حال لم يرغب أحدهم بالحديث، فهذه أيضًا طريقة أخرى للتعامل.

לצוות

ורقة توصيات لأفراد الطاقم

رکز على ما هو موجود بدل التركيز في الناقص. تبنی توجّهًا إيجابيًا ومتفائلًا. بالرغم من عدم إحاطتنا بكل شيء، هناك ما نستطيع فعله، وعلينا الآن استخدام جميع الأدوات المتاحة لنا للتعامل مع الصعوبات.

المعرفة تقلل من القلق. اسأل وادرس الوضع الراهن، التوجيهات المختلفة والإرشادات حول الوقاية. شرّعوا التعبير العاطفي وأفسحوا له المجال. الشعور بالقلق والتوتر هو رد فعل طبيعي ومتوقّع في حالات الطوارئ. كلُّ يعبر بطريقته - وجميع ردود الفعل مشروعة عند الطوارئ.

الروتين يعزز الشعور بالأمان. حافظوا على روتينكم اليومي وروتين العمل قدر المستطاع – المحافظة على الروتين اليومي والعادات الثابتة تساعد على التيقن والشعور بالأمن.

ميزّ القوى من حولك. هناك العديد من الدوائر في حياتك. زملائك في الطاقم يشاركونك التجربة، لذا فاتحهم الحديث – هكذا ستجد أنك لست وحيدًا، وأنّ كثيرًا منهم يعيشون تجارب ومشاعر مماثلة لتلك التي تعيشها أنت. شاركوا بعضكم البعض ما يحصل، وعلّموا وتعلّموا ما الذي يساعد الآخرين.

التزم بأدوارك الحياتية. أدوارنا في الحياة عديدة – آباء/أمهات، موظّفين، مدراء وغير ذلك، التزم بأدوارك هذه وحاول المحافظة على التوازن في حياتك حتّى في هذه الفترة الضاغطة.

إعرف نفسك. تذكّر ما الذي ساعدك سابقًا عند مرورك بفترات حملت بعض الشكوك وعدم اليقين، واستخدم بوعي الطرق ذاتها في هذه المرحلة. جدّ تقنيات تهدئة ومعالجة تناسبك (هناك طرق متنوّعة بمساعدة الجسد، التنفّس، الموسيقى وهكذا. بالإمكان الاستعانة بمقاطع توجيه مصوّرة).

خصص وقتًا لنفسك! يُنصح بالمبادرة بفعاليات متنوّعة تمنحك المتعة والرفاهية، مثل: الرياضة، القراءة، الهوايات، الفن، الطبخ، التجمّعات العائلية، الاجتماعية، الدينية وغير ذلك.

عالج نفسك! انتبه لجسديك، تصرّفانك ومشاعرك. انتبه للتصرّفات التي تشير إلى التوتر والجزع أو لأي رد فعل جديد غير مألوف. في حال استمرّت الأعراض المألوفة ولم تقل، أو برزت أعراض أخرى جديدة – يجب عليك مشاركة مختصّ.

المبادرة والقيادة تخلق الشعور بالأمن. كونوا منخرطين، اقترحوا حلولًا وطرقًا مبسّطة، المبادرات الجديدة التي تقدّم الطاقم وطرق العلاج بالمرضى تشير إلى المسؤولية عن الآخرين وتعزز الشعور بالسيطرة والقدرة، كما وسيتعلم الآخرون منكم وينتهجوا طريقكم.

تحدّثوا بصراحة مع أفراد عائلاتكم حول المخاطر المتعلقة بعملكم في بيئة تحوي فيروس كورونا. أكّدوا لهم أنكم تستخدمون أفضل تدابير السلامة وأنكم تحصلون على أفضل وقاية موجودة – وشاركوهم أهميّة مهمّتكم.