

دعم نفسي-اجتماعي للطواقم المنخرطة بالعمل مع كبار السن

بالتجاوب مع حادثة الكورونا في إسرائيل

ورقة توصيات لمدير الطاقم

أفراد الطاقم المعالج يتعرّضون لأوضاع عديدة يعيشون فيها ردور فعل عاطفية، إدراكية، سلوكية وفسبولوجية – 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 عملك للجمهور** والعائلة، من أجل تقوية الحافز لديك. تجب الإشارة للضغط الكبير، تحدّيات 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 هنالك 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 بالقدرّة:** مساعدة أفراد الطاقم على أن يجدوا في أنفسهم القدرة على التعامل مع الوضع، ومصدرًا للدعم الخارجي، تعزيز الإيمان والثقة بمدى تأهّلهم وقدرتهم على التعامل مع الصعوبات.
5. تكوين روتين عمل يمكّن الطاقم من الشعور بأنه يتواجد في المكان الأكثر أمانًا 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 تفريغ 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 تهوين، قبول ذاتي، الصبر والتسامح، بالإضافة لإعطاء معلومات (من يستطيع المساعدة؟ توصيات وتعليمات).
2. التشديد على فعاليات "تنشّذ 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 كورونا. اشرحوا لهم أنّكم تستخدمون أفضل تدابير السلامة وتحصلون على أفضل حماية موجودة – واطلبوا منهم مشاركة أفراد العائلة أهميّة مهّمتهم.

في جميع مراحل الحدث

سواءً كان الموظف في الدوام أو في منزله، من المهم الانتباه لردود الفعل التي تشير إلى توتر وقلق، أو لأيّة ردود فعل جديدة غير مألوفة. في حال استمرّت العوارض المألوفة ولم تقل، أو برزت عوارض أخرى جديدة – يجب إشراك مختصّين.

بالرغم من أهميّة 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.

ورقة توصيات لأفراد الطاقم

نحن الآن في واقع غير معروف في سياق انتشار فيروس كورونا. يؤثر هذا الحدث مجموعة متنوعة من العواطف والمشاعر التي تشمل أحياناً المخاوف والمخاوف والشعور بالضعف وعدم الأمان والقلق بشأن المستقبل. ردود الفعل العاطفية القوية هي أيضاً طبيعية استجابة لأزمة أو حالة ضغط كبيرة. بشكل عام ، تميل إلى التلاشي بعد بضعة أسابيع. **إن قوة فريقنا** - في الروتين وفي حالات الطوارئ - هي ضمانة متبادلة ومسؤولية تجاه مرضانا. الآن ، سنواجه معاً التحدي الكبير والعمل من أجل مرضانا. إن سلامة كل واحد منكم في قمة أذهاننا - ولهذا السبب جمعنا مجموعة من نصائح الخبراء في هذا الوقت العصيب.

ركز بما هو موجود بدلاً من المفقود . اعتماد نهج إيجابي ومتفائل. هناك شيء نفعله على الرغم من أننا لا نعرف كل شيء وعلينا حالياً التعامل مع الصعوبات التي تواجه جميع الأدوات المتاحة لنا.

المعرفة تقلل من القلق. اسأل وتعرف على اللقطة الحالية والمبادئ التوجيهية الحديثة والدفاعات حول هذا الموضوع. **امنح مساحة وشرعية للتعبير العاطفي**. مشاعر التوتر والقلق هي ردود فعل طبيعية في حالات الطوارئ ، ويمكن التعبير عنها. يستجيب الجميع بطريقتهم الخاصة - وكل استجابة مشروعة في حالات الطوارئ.

الروتين ينتج الثقة. حافظ على الروتين وروتين العمل قدر الإمكان - الحفاظ على جدول أعمال منتظم وعادات بناء اليقين والشعور بالأمان.

حدد القوى المحيطة بك. الدوائر في حياتك كثيرة. يتشارك زملاؤك في الفريق تجارب مماثلة ، لذا كن منفتحاً للتحدث معهم - حيث ستجد أنك لست وحدك ، ويشارك العديد منهم في التجارب والمشاعر. شارك كل منهما الآخر ، وتعلم ما يساعد الآخرين.

التزم بأدوار حياتك. الأدوار في حياتنا كثيرة - الآباء والموظفون والمديرون والمزيد. التزم بهذه الأدوار وحاول الحفاظ على التوازن في حياتك حتى خلال هذا الوقت عندما يكون العمل صعباً.

اعرف نفسك. هذا ما ساعدك على خوض فترات من عدم اليقين في الماضي ، واستخدام نفس الطرق بوعي. تبني نفسك تقنيات الاسترخاء والاسترخاء المناسبة لك (هناك طرق مختلفة بمساعدة الجسم ، والتنفس ، والموسيقى ، وما إلى ذلك. يمكن استخدام مقاطع الفيديو التدريبية).

خصص وقتاً لنفسك! من المستحسن أن تعتمد بدء الأنشطة التي تجلب لك المتعة والرفاهية مثل: الرياضة ، والقراءة ، والموسيقى ، والهوايات ، والحرف اليدوية ، والطهي ، والعائلات ، والتجمعات الاجتماعية والدينية والمزيد.

اعتن بنفسك! انتبه لجسديك وسلوكك ومشاعرك. انتبه إلى ردود الفعل التي تشير إلى التوتر والقلق ، أو ردود الفعل الجديدة غير المألوفة. إذا استمرت الأعراض المألوفة ولم تضعف أو ظهرت أعراض جديدة - يجب إشراك المحترفين. **المبادرة والنقل تخلق الأمن**. المشاركة وتقديم الحلول وطرق التبسيط والمبادرات الجديدة التي تعزز رعاية الموظفين والمرضى للآخرين وتعزز إحساسك بالسيطرة والقدرة ، وسيتعلم الآخرون منك ويسلكون طريقك.

تحدث بصراحة مع عائلتك عن المخاطر المرتبطة بالعمل في بيئة فيروس كورونا. لاحظ لهم أنك تتخذ أفضل تدابير السلامة وتتلقى أفضل حماية متاحة - وتقاسمها مع المهمة المهمة المقبلة.