ديبي لوفيل Debbie Lovell
النقاط الرئيسية في التعامل مع الأزمات وإجراءات استخلاص المعلومات

تدور في هذه الأيام مناقشات كثيرة حول استخلاص المعلومات في المؤتمرات وبداخل المنظمات وفي المواد المطبوعة.

إن استخلاص المعلومات كأفضل وسيلة حالية لإعمال العقل تعد من الخدمات الضروري توفيرها للعاملين في الإرسالية. ولكن ما هي بالضبط؟ وما هي أنواع استخلاص المعلومات المتاحة؟ وما هي المهارات المطلوبة للقيام بها بكفاءة؟ وكيف تعمل؟ تتناول الكاتبة هذه الأسئلة وأسئلة أخرى في ضوء ما كتب عن هذا الموضوع والأبحاث التي تناولته وتشارك بخبرتها الواسعة في الموضوعين: الأزمات وإجراءات استخلاص المعلومات.

كانت السيدة الشابة الجالسة أمامي تعمل لدى هيئة إرسالية أثناء فترة من "التطهير العرقي". لقد روت لي عن أم أجبروها على سلق جثة طفلها في قِدر (حَلَّة)، وعن المذبحة التي تعرض لها صف كامل من الأطفال، وعن القرية التي اختطف الرجال منها وحُقنوا بفيروس الإيدز (Aids) لكي ما يموتوا هم وزوجاتهم موتًا بطيئًا ومؤلمًا. قالت أنها لم تقدر على إخبار أي أحد عن تلك الأحداث المروعة.

تساءلت كيف استطاعت أن تتحمل كل هذا الرعب. قالت:

"ما جعلني أستمر هو معرفتي أنني سأتمكن من الحديث عنها أثناء استخلاص المعلومات عن الحوادث الخطيرة (Critical Incident Debriefing) وهذا ما أنقذني من الوقوع في براثن الأزمة".

بعد بضعة أسابيع جاء رجل من منظمة أخرى لكي ما نستخلص منه المعلومات. كان عائدًا لتوه من فترة خارج البلاد استمرت خمس سنوات ولم يختبر أي شيء يمكن أن يصفه أنه "صدمة". على أية حال فقد وجد أن فترة وجوده هناك لم تكن تخلو من الضغوط إذ كانت هناك صعوبات يمر بها فريقه وأنه كان يعمل لساعات طويلة كل يوم حتى أحس بالإرهاق الشديد وبأنه كان يحترق، وكان يتساءل ماذا ينبغي أن يفعل بعد ذلك. وفي نهاية جلسة استخلاص المعلومات قال أن الحديث مع شخص آخر من خارج المنظمة كان ذا عون كبير وقد أراحه معرفة أن ما كان يشعر به طبيعي وفقًا للظروف التي مر بها. وأضاف أنه قد أدرك حينها أنه لم يكن هناك داع لإحساسه بالذنب لأنه ترك العمل لبضعة أيام في أجازة ليستريح. وقرر أنه سوف يحاول تطبيق إستراتيجية إدارة الضغوط التي تمت مناقشتها أثناء الجلسة.

ما هو استخلاص المعلومات

استخلاص المعلومات مصطلح عام يشير إلى الحديث عن خبرة بعد حدوثها. العديد من أنواع استخلاص المعلومات يمكن توفيرها لشركاء الخدمة، هذه الأنواع يمكن تعريفها كما يلي:

- استخلاص المعلومات العملي

السؤال عن معلومات تتعلق بممارسة العمل وما تم إنجازه. الهدف هو الحصول على ما يكفي من معلومات عن المشروع.

- استخلاص المعلومات الشخصي

السؤال عن الخبرة التي مر بها الفرد وما هو وقعها عليه. الهدف من هذا النوع هو تقديم المساندة في حال الاحتياج لها، ومساعدة الفرد عن طريق عملية إعادة التأقلم.

- استخلاص المعلومات عن الحوادث الخطيرة

Critical Incident Debriefing (CID)

وهو شكل من أشكال استخلاص المعلومات الشخصي ذو مستوى عال من التنظيم. يمكن استخدام هذا الشكل في حالة حادث نتج عنه صدمة (ككارثة طبيعية أو حادث عنف أو حوادث على الطريق). ويكون الهدف منه هو التعجيل من الشفاء ومنع أي ضغوط بسبب صدمات مستقبلية من التطور.

يعد عمل استخلاص المعلومات العملي لكل شركاء العمل في الإرسالية ممارسة اعتياديًا مما يسمح للمنظمة بمعرفة كيف تجري المشروعات ومن ثم تنفيذ ما يلزم من تغييرات.

سيهتم هذا الفصل باستخلاص المعلومات الذي يركز على الفرد وليس على المهمة الموكلة إليه، وسوف يشرح بشكل خاص تطبيق استخلاص المعلومات عن الحوادث الخطيرة (CID)، وسوف تتم مناقشته في المقام الأول فيما يتعلق بتطبيقه على ما تسببت فيه الحوادث من جروح وصدمات.

بعد ذلك سوف نعرض شكل من أشكال (CID). ويمكن استخدام ذلك في توفير خدمة استخلاص المعلومات بعد انتهاء المهام حتى في حال ما لم تحدث أية "إصابات نتيجة حوادث".

توفير خدمة استخلاص المعلومات للمرسلين لماذا؟

إن شركاء الخدمة دائمًا ما يتعرضون بشكل متزايد لحوادث تسبب لهم إصابات أو صدمات ناتجة عن مكان إقامتهم.

وعلى سبيل المثال قد تكون مخاطر تتعلق بحوادث السير، أو الأمراض أو الأوبئة، أو الكوارث الطبيعية، أعمال الشغب، أو الألغام الأرضية. في بعض المناطق قد يكون الأجانب معرضين للخطف كرهائن أو للقتل. وقد يسجن المرسلون أو يتعرضون لهجوم ممن يقاومون ممارساتهم الدينية، أو لأنهم يقومون بمساعدة "الطرف الآخر" من النزاع.

يميل الأشخاص الذين تعرضوا لمثل هذه الضغوط إلى الترحيب بفرصة للتأمل في خبراتهم عن طريق مسئول عن استخلاص المعلومات منهم (Lovell 1999).

ليس هذا السبب لتوفير خدمة استخلاص المعلومات، فاستخلاص المعلومات الشخصي يمكن من خلاله أيضًا توفير فرصة لمناقشة الصعوبات على المدى الطويل. وفي دراسة من الدراسات التي قام بها لافيل (Lovell 1997) على 145 من المرسلين وموظفي الإغاثة الذين أتموا عملهم تم سؤالهم ما هو الجانب السيئ من خبرتهم خارج البلاد.

أفاد 8% منهم أن الأحداث المسببة لأذى وصدمة هي الجانب الأسوأ (على الرغم من أن الكثير قد صادفوا حوادث مؤلمة) أما العوامل التي تبين أنها تشترك في كونها أسوأ ما في الخبرة هي المشاكل في العلاقات (18%)، أما الصعوبات من الثقافة الجديدة والإحباطات (21%)، وعدم الرضا عن المنظمة أو العمل (17%). قد يكون الإحباط المستمر أكثر إيذاءً نفسيًا من الأحداث العنيفة التي لم تدم طويلاً.

وبالرغم من أن الخبرة في مُجملها تعد خبرة إيجابية فإن أكثر من 92% من المستفيدين أفادوا أنهم قد تعرضوا لضغوط. يمكن للاستخلاص المعلومات الشخصي أن يساعد الأشخاص الذين تعرضوا لمثل هذه الضغوط.

وليس من الغريب أن معظم المرسلين يتعرضون للضغوط، فالتغيير يسبب الضغوط. يختبر المشاركون في العمل المرسلي التغيير حينما ينتقلون إلى ثقافة جديدة، وكثيرًا ما يغيرون مكان إقامتهم أثناء استعدادهم للسفر خارج البلاد وأثناء إقامتهم في الخارج.

تفيد الأكاديمية الأمريكية للطب النفسي للأطفال والمراهقين

(The American Academy of Child and Adolescent Psychiatry)(1999)

"بأن الانتقال إلى مجتمع جديد قد يكون من أكثر الخبرات المسببة للضغوط التي تتعرض لها العائلة."

توضح الدراسات أن الأطفال الذين ينتقلون كثيرًا أكثر عرضة للمشاكل في مدارسهم (صفحة 1). مرسلون كثيرون يعودون إلى بلادهم قبل الموعد المتوقع لسبب أو لآخر (Taylor 1997)، وحتى أولئك الذين يعودون لديارهم في الموعد المتوقع قد تواجههم بعض الصعوبات في التكيف مع الحياة حينما يعودون إلى ديارهم. إن نسبة 60% على الأقل أخبروا عن مثل هذه الصعوبات (Lovell 1997). وأمام الضغوط المصاحبة للتعايش مع ثقافة مختلفة والتأقلم مع ثقافة الوطن الأم عند العودة يُنصح بتقديم خدمة استخلاص المعلومات لكل المشاركين في المهمة وعمال الإغاثة بعد إتمامهم لفترة خدمتهم من أجل توفير الدعم والمساندة أثناء الفترة الانتقالية.(Davidson 1997, Global Connections 1997).

يُقدَّر شركاء العمل المرسلي بشكل عام خدمة استخلاص المعلومات (Lovell 1999). وجد ماك كونين عام (MC Connan 1992) أن 73% من عمال الإغاثة أفادوا بإحساسهم بعدم تلقيهم للقدر الكافي أو المناسب من خدمة استخلاص المعلومات عند عودتهم.

أولئك الذين لم تقدم لهم خدمة استخلاص المعلومات من النوع الشخصي قد يعتقدون أن جهودهم لا يقدرها أحد، وقد يشعرون أنهم بلا مساندة فيما يحاولون التأقلم مع الحياة عند عودتهم إلى الوطن (Lovell 1997).

ومن المحتمل ألا يبقون على اتصالهم مع المنظمة أو يشتركون في فترة خدمة مستقبلية معها.

من الشائع بالنسبة للعائدين حديثًا إلى أوطانهم أن يشعروا بالعزلة. يمكن استخلاص المعلومات الشخصي أن يساهم في التخفيف من هذا الشعور، إذا ما توفر الشخص المهتم بما يمكن أن يتحدثوا عنه. وإذا كانوا يعانون من صعوبات بسبب "صدمة ثقافية عكسية" يمكن طمأنتهم بأن هذا أمر شائع. هذه الأعراض تختفي بسرعة أكبر عند من يدركون أنهم أشخاص طبيعيون ولا تلتفت لها أو تقلق بسببها.

يستطيع القائم على جلسة استخلاص المعلومات مساعدة الفرد على التعرف ما يمكن عمله للاسترخاء والتعامل مع الضغط.

يمكن للقائم على استخلاص المعلومات تقديم معلومات عن مصادر المساعدة المتاحة إذا ما استمرت الأعراض أو أذا كان الشخص يود تلقي المشورة أو أي نوع آخر من المساعدة.

يمكن إتاحة المعلومات العملية (على سبيل المثال بشأن الإقامة والتسكين أو الأمور المالية) والإجابة على الأسئلة.

إن عملية استخلاص المعلومات تتيح الفرصة للتعرف على الأشخاص الذين هم في حاجة إلى مساعدة نفسية (وهم نسبة ضئيلة جدًا من شركاء العمل المرسلي لكنهم مجموعة لا يجب أن نغفل عنها).

يهدف استخلاص المعلومات الشخصي إلى مساعدة شركاء العمل المرسلي على توحيد خبراتهم في حياتهم في مجملها وإدراك خبرة العمل المرسلي بطريقة ذات معنى.

يمكن لعملية استخلاص المعلومات أن تعطي إحساسًا بختام مرحلة مما يعني الاستعداد للتحرك إلى مرحلة جديدة في الحياة.

عملية استخلاص المعلومات منظمة أم غير منظمة

قد تتاح عملية استخلاص المعلومات بأسلوب غير منظم أو باستخدام شكل أكثر تنظيمًا. بعض المسئولين عن عملية استخلاص المعلومات يدعون الأفراد إلى الحديث عن أي جانب من جوانب خبرتهم خارج البلاد من اختيارهم، بدون تنظيم هذه العملية.

إن بعض مزايا استخدام أسلوب أكثر تنظيمًا موضحة أدناه.

إن التنظيم الذي ينصح به مبني على عملية استخلاص المعلومات في الحوادث الخطيرة (Dyregrov 1989; Mitchell 1983) أنظر أسفله، لأن هذا الشكل من أشكال استخلاص المعلومات هو الوحيد الواسع الانتشار والموثق والذي أجريت عنه أبحاث.

إن مزايا استخدام نظام CID في استخلاص المعلومات هي أن هذا النظام:

- يتيح محلاً للبدء منه حتى لا يقول أحد: "ليس لدي ما أتحدث عنه".
- يضمن تناول أهم الجوانب والحديث عنها.
- يتجنب أن تتحول المسائل العميقة (من الماضي) إلى موضوع رئيسي للحديث.
- لا يقبل أن تتحول الجلسة إلى جلسة مشورة.
- يؤمن للناس إحساسًا بالأمان إذ يتم شرح النظام بوضوح عند بداية الجلسة حتى يكون لديهم وعي وتوقع لما سيحدث.
- يسمح لشخصين أن يعملا معًا في استخلاص المعلومات إذ يعملون في نفس الاتجاه.
- يعمل مع المجموعات كما يعمل مع الأفراد.
- يمكن إدارته بواسطة متخصصين في الصحة العقلية أو غيرهم.
- يساعد المسئولين عن استخلاص على الشعور بالثقة إذ أنهم يفهمون هذا المدخل ويستخدمونه بكفاءة.
- يقلل من احتمال أن يشعر المسئول عن استخلاص المعلومات بأنه فقد التركيز أو ابتعد عن لب الموضوع أو يعتقد أنه تفوه بأقوال خاطئة، وهذا لأن لديه نظام واضح ليتَّبعه.

فيما قُدمت بعض الأسباب لاختيار (CID) كشكل من أشكال استخلاص المعلومات سيناقش الآن هذا المدخل بشيء من التفصيل. سيتم شرح هذا المدخل، كما كان مستخدمًا أصلاً (مع مجموعة من الأشخاص ممن اختبروا حادثة أدت إلى صدمة. وسيلحق ذلك شرح لكيفية تعديل هذه العملية لغرض الاستخدام بين شخصين، ولاستخلاص المعلومات الروتيني في نهاية المهمة في حال عدم وجود حادث خطير أو "صدمة معينة").

الإطار النظري لاستخلاص المعلومات في حالة الحوادث الخطيرة

يؤمن معظم الناس أن العالم، في الأساس، مكان يطيب فيه العيش وذو معنى، و"أنا شخص له قيمته". إن الحدث الإصابي (الذي تسبب في صدمة) بإمكانه تحطيم هذه الافتراضات الأساسية. (Janoff- Bulman 1992). وعلى سبيل المثال، فعقب نجاته من كارثة قد يعتقد الفرد "أنا لست في أمان"، "العالم عشوائي وليس له معنى"، أو "أنا شخص فظيع". مثل هذه الاستنتاجات تقود إلى الإحساس بالتهديد المستمر، ويكون هذا الإحساس مصاحبًا لخطر متزايد لحدوث اضطراب يسبب ضغوط ما بعد الصدمة (Post- traumatic stress disorder (PTSD) Ehlers and Clark 2000).

تشمل أعراض هذا الاضطراب (PTSD) محاولة الابتعاد عن كل ما يُذكّر بالحادث، ومعاودة اختبار الحادث (في كوابيس أو صور ذهنية دخيلة أو أفكار تتعلق بالحادث)، وأعراض مثل زيادة اليقظة والاستثارة (مثل التوتر، سرعة الانفعال، أو مشاكل في التركيز أو النوم).

تقترح إحدى النظريات (انظر هورويتز 1975، وجانوف- بولمان 1992) (Horowitz 1975; Janoff- Bulman 1992).

أنه من الصعب تخزين الأحداث الإصابية في الذاكرة طويلة الآجل إذ أنها لن تتناسب مع الاعتقادات السابقة عن العالم. إن العقل لا يستطيع إدراك منطق لما حدث ومن ثم فالحادث الإصابي (الخبرة التي أدت إلى صدمة) سيتم تخزينها في "الذاكرة النشطة".

بعض الناس يحاولون تجنب التفكير فيما حدث، ولكن لأن العقل ما زال في محاولة لتنسيق المعلومات، فلذلك تستمر الأفكار والصور الذهنية الدخيلة في اقتحام العقل.

تشجع طريقة (CID) الأفراد على الحديث عن الحادث بدلاً من تجنب التفكير فيه، مما يساعدهم على التعامل معه ومن ثم تخزينه في الذاكرة طويلة الأجل.

إذا كنت قد رويت قصتك لشخص آخر فإن عقلك لا يحتاج بعد إلى الاحتفاظ بها في الذاكرة منتظرًا حتى يتم "تخزينها وحفظها في ملف". (يمكن تشبيه هذا بأمين مكتبة في طريقه لتدوين وفهرسة كتب جديدة. وقبل تسجيل المعلومات تكون مستقرة في كومة متكدسة على سطح المكتب، ثم تعترض طريق أمين المكتبة فيما يحاول أداء عمل آخر. لكن بمجرد تسجيلها يسهل بعد ذلك استرجاعها والاطلاع عليها إذا دعت الحاجة، أما في أي وقت آخر (حينما لا تستدعي الحاجة) فإنها تكون بعيدة لا تعترض طريقك ومن ثم يمكنك ممارسة عمل آخر. إن روايتك لقصتك يساعد على ترتيبها وإكسابها المعنى و"تسجيلها" في عقلك).

يتمكن العقل من البدء في إدراك منطق ما حدث أو الغرض من وراءه وذلك من خلال وصف كل شيء في الحدث مما يساهم في التعجيل من الشفاء.

وبمجرد رواية ما حدث بكل تفاصيله فمن المتوقع أن تبدأ أعراض تفادي الحادث واستعادة الخبرة في أن تقل.

يمكن وضع الحادث في سياقه كجزء من حياة الشخص عوضًا عن الاضطلاع على حياة الشخص بالكامل. إن أفكار مثل "العالم ليس مكانًا آمينًا" أو "أنا شخص سيء" يمكن تقييمها بداخل هذا السياق، على سبيل المثال، "عادة ما أكون في أمان إلا أن الحوادث قد تحدث".

يفيد إهلرز وكلارك عام 2000 (Ehlers and Clark) "أنه من المفترض وعلى خلاف الأفراد الذين يتعافون بطريقة طبيعية، فإن الأفراد الذين يعانون من اضطرابات ضغوط ما بعد الحادث المستمرة غير قادرين على رؤية الإصابة (الصدمة) كحادث زمني مؤقت لن يكون له آثار سلبية عامة على مستقبلهم" (صفحة 320). إن طريقة (CID) في استخلاص المعلومات بإمكانها إتاحة الإحساس "بالختام" والذي ربما يساعد في منع تفاقم الأمر إلى (PTSD) أو اضطرابات ما بعد الإصابة.

لقد حدث الحادث وانتهى، ولم يعد الشخص تحت تهديد، وباستطاعته الاستمرار في حياته.

كذلك قد يساعد وصف تفاصيل الحادث الإصابي الشخص على ربط الأحداث والوعي بها مما قد يدفعهم لتذكر الحادث في المستقبل. وعلى سبيل المثال، إذا كانت امرأة قد تعرضت لحادث اغتصاب فيما كانت عيناها تتطلع إلى شقوق واضحة في سقف الغرفة، فإن رؤية هذه المرأة لمثل تلك الشقوق في المستقبل سوف يعود بعقلها إلى الوراء إلى حادث الاغتصاب (أي إحساسها بنفس الخبرة السيئة مرة أخرى)، وإذ ليست واعية للسبب الذي دفع ذاكرتها لاسترجاع تلك المشاهد قد تشعر المرأة أنها ما زالت في خطر.

وعلى أية حال، إذا كانت قد تحدثت عن تلك الشقوق ومن ثم أخرجتها إلى الوعي، فعند رؤيتها لمثل تلك الشقوق فيما بعد، من المرجح أن يقودها ذلك إلى تذكر الحدث في هذا السياق "إن هذه الشقوق تشبه التي كنت أنظر إليها حين تعرضت لحادث الاغتصاب"، ولن يقود إلى عودتها بالمشاهد إلى الوراء تلقائيًا. فإذا أدركت الحافز الذي يدفع ذاكرتها للوراء، وأدركت كذلك أنها لم تعد في خطر، فمن غير المحتمل أن تتسبب لها في ضيق أو ألم.

إن طريقة (CID) لاستخلاص المعلومات لا تهدف إلى محو ذكريات الحادث، لكن يمكنها إيقاف استرجاع المشاهد المصاحبة له، واسترجاع المشاهد له تأثير مؤلم أكثر من الذكريات العادية لأن الأفراد لا يعلمون ما الذي حث ذاكرتهم لاسترجاع تلك المشاهد.

عندما يحاول الناس اجتناب التفكير في الحادث الإصابي، أو على الأقل التركيز على جوانب معينة وليس الحادث بالكامل يكونون أكثر عرضة لاضطرابات وضغوط ما بعد الحادث (PTSD).

إن وصف التجربة برمتها من البداية إلى النهاية وربط كل الجوانب بعضها ببعض، في ذاكرة تترجم سيرة حياة الشخص نفسه، أظهرت أنها تقلل من احتمال أن تتسبب الحوافز والمثيرات (كالشقوق في السقف أو صوت مميز أو رائحة) في إثارة الذاكرة لتجميع مشاهد الحادث. ولهذا فوضع الذاكرة في هذا السياق قد يقلل من احتمال تطور الأمر إلى اضطرابات مستمرة بسبب ضغوط ما بعد الحادث (PTSD) (Ehlers and Clark 2000).

أشارت الأبحاث إلى أن الحديث أو الكتابة عن حادث شخصي مؤلم يمكن أن يكون له فوائد طبيعية (من ناحية تقوية الاستجابة الدفاعية) بالإضافة إلى فوائد نفسية.

إن إبراز كل من الوقائع ومشاعر الفرد ناحية الحدث المؤلم بدا أن له فوائد طبيعية ونفسية أكثر من إبراز الوقائع فقط أو المشاعر فقط (Pennebaker and Beall 1986) وعلى الرغم من أن الكتابة عن ردود أفعال الفرد نحو الأحداث المؤلمة نافعة، يبدو أن الحديث عن تلك الأحداث فيه نفع أكثر. (Esterling, Antoni, Fletcher, Margulies and Schneiderman 1994).

بعض الناس يتحدثون بحرية مع أصدقائهم وأقاربهم بعد مرورهم بالحوادث المؤلمة. وبالرغم من ذلك فالكثير من الناس تخذلهم قدراتهم فلا يستطيعون فعل ذلك.

إن شركاء الخدمة الذين وقعوا تحت ضغط شديد كثيرًا ما يفيدون عن عدم قدرتهم عن إبلاغ أي شخص عما حدث بسبب أنهم كانوا يتوقعون أن يكونوا قادرين على مواجهة الصعوبات بأنفسهم وأن الآخرون يريدون سماع أخبارهم الطيبة فقط. البعض منهم يشعرون بالعزلة، وليس من أحد ليفهم مشاعرهم فيمكن أن يضعوا ثقتهم فيه. البعض منهم ممن اختبروا صدمة كبيرة (على سبيل المثال عمل من أعمال القسوة والعنف) يرفضون حتى إبلاغ شريك الحياة أو أقرب الأصدقاء. إنهم يخافون أن يصاب الأشخاص الذين يخبرونهم بالصدمة أو يملؤهم القلق والخوف على سلامتهم.

البعض منهم يتوق إلى الحديث مع شخص من خارج الموقف ممن يمكنهم إعطاء وجهة نظر جديدة ويتفهم ما حدث، غير أنهم لا يعرفون أين يجدون مثل هذا الشخص.

بعض شركاء الخدمة في العمل المرسلي يصابون بالقلق نحو ما إذا كانوا "في طريقهم للجنون"، فيرغبون بشدة في الحديث سرًا مع شخص يخبرهم بدوره أن الأعراض التي يشعرون بها طبيعية. من مستعد هناك للحديث معه؟ إن استخلاص المعلومات في هذه الحالة (CID). بإمكانه سد هذا الاحتياج.

إجراءات استخلاص المعلومات عقب حادث خطير
Critical Incident Debriefing (CID)

وصف ميتشل (Mitchell) في عام 1983 وديريجروف (Dyregrov) في عام 1989 تنظيم عملية استخلاص المعلومات (CID) في الأصل عندما صُمِّم ليستخدم مع مجموعة من الأشخاص ممن اختبروا معًا حادثًا إصابيًا.

لقد تم تصميمه ليكون له دور في منع مشاكل مثل (PTSD) من أن تحدث، ومن أجل المساعدة في الإسراع من عملية التعافي. ولهذا فهو لا يعتبر "علاجًا" لمن يعانون من مشاكل بالفعل، غير أنه

يعد إجراء وقائيًا ربما يستفيد منه كل واحد. لقد تم استخدام عملية (CID) مع مجموعات متعددة ومختلفة من الأشخاص من كل العالم.

أوصى ميتشل (Mitchell) في عام 1983 بأن استخلاص المعلومات يجب أن يتم بعد فترة تتراوح بين 24 ساعة إلى 72 ساعة من الحادث الإصابي. وإذا تكون الصدمة ما زالت في أوجها، قد يستفيد الناس من عمل (CID) في الأربعة والعشرين ساعة الأولى. من المفيد تقديم خدمة (CID) قبل أن يستنتج الناس استنتاجات ثابتة مثل "كان ينبغي أن أبذل مزيدًا من الجهد". تأخذ خدمة (CID) النموذجي ما بين ساعتين إلى ثلاث ساعات، إلا أن مدة الجلسة قد تختلف وفقًا لحجم المجموعة، وكم ما يريدون أن يتحدثوا عنه، ولا يجب الاستعجال في إنهاء العملية.

صفات القائم على عملية استخلاص المعلومات

قبل أن نستطرد في وصف العملية، من المناسب أن نتكلم قليلاً عن القائم على عملية استخلاص المعلومات ليس من الضروري أن يكون القائمون على استخلاص المعلومات أخصائيين في الصحة النفسية والعقلية، لكن الأهم أن يكونوا قد حصلوا على قدر من التدريب على مهارات استخلاص المعلومات (على الأقل لمدة يومين)، وأن يتمتعوا بالقدرة على الاستماع، غير متسرعين في إصدار الأحكام، حازمين، وأن يكونوا قادرين على التعاطف ووضع أنفسهم في مكان الغير. يجب أن يعرف القائمون على استخلاص المعلومات حدودهم، وأن يكونوا على استعداد لتوجيه الناس لتلقي المساعدة من شخص آخر إذا تطلب الأمر. يجب أن يكونوا خاضعين للإشراف.

قد يعاني القائمون على استخلاص المعلومات من "إصابات (صدمات) غير مباشرة" (كأن يشعر بالصدمة من جراء ما يسمعونه) إلا إذا تلقوا بدورهم خدمة استخلاص المعلومات ونالوا المساندة الكافية.

يفضل بعض الناس أن يكون من يقوم باستخلاص المعلومات منهم من داخل نفس المنظمة ليكون متفهمًا لطريقة عمل المنظمة. أما البعض الآخر فيفضل شخصًا من خارج المنظمة حيث يمكن الحديث معه عن أمور لا يفضل الشخص أن يكشفها لأي أحد من داخل المنظمة. والأفضل أن يُسأل الشخص، إذا كان ممكنًا، ما إذا كان يفضل الحديث مع واحد من داخل المنظمة أم من خارجها، وما إذا كانوا يرغبون في أن يكون القائم على استخلاص المعلومات رجلاً أم امرأة. في بعض الحالات لا يكون الاختيار متاحًا، حيث لا يتوفر سوى شخص واحد ليقوم بهذا العمل.

وهذا لا ينبغي اعتباره مشكلة، فمسألة الجنس أو المنظمة هي أقل أهمية من أن يكون القائم على العمل مدربًا وذو خبرة، ويتمتع بما يكفي من المهارات والتفهم. في بعض الأحيان يعمل اثنان معًا في استخلاص المعلومات، ويعد هذا مهمًا وخاصة في حالة استخلاص المعلومات من زوجين أو من مجموعة من الأشخاص، أو عندما لا يتمتع أحدهم بالخبرة الكافية.

يجب على القائمين على عملية استخلاص المعلومات أن يكونوا مدركين لأي نزاع (بشأن الأدوار) من المحتمل أن يحدث في المستقبل (على سبيل المثال إذا كانوا يعرفون الأشخاص الذين يستخلصون منهم المعلومات من عمل آخر، أو أن يكون لهم دور في عملية تقييمهم لغرض تعيينهم في موقع أو وظيفة أخرى).

قد تكون "مصداقية" القائم على استخلاص المعلومات مهمة بدورها. ينصح فوسيت (Fawcett 1999) أن الذي يقوم بهذه المهمة يجب أن يبرهن تفهمه لموضوع الحديث، ومثاليًا، كأن يكون قد مَرَّ بنفس التجربة أو تجربة مشابهة. وعلى سبيل المثال، في حالة استخلاص المعلومات من شخص يصارع مع التكيف مع الحياة في وطنه عند عودته، فمن المفيد أن يكون القائم على العمل قد اختبر العمل في ثقافة غريبة. من النافع أيضًا أن يكون القائم على استخلاص المعلومات لا تنقصه المعرفة عن الثقافة التي كان يعمل فيها الشخص الموجود أمامه. يفضل شركاء خدمة العمل المرسلي أن يتم

استخلاص المعلومات منهم عن طريق أشخاص مؤمنين، سيستخدمون ما لديهم من قيم وسيعملون في إطار الكتاب المقدس.

السبع خطوات لاستخلاص المعلومات عقب الحوادث الخطيرة (CID)

إن عملية (CID) تشتمل على سبع خطوات، كما هو موضح فيما يلي. صُمِّمت هذه الخطوات لتسمح بالدخول بلطف إلى مناقشة عميقة حول الجوانب العاطفية، ثم الخروج بعد نهاية الجلسة بطريقة إيجابية للتفكير في المساندة المستقبلية.

ينصح من يرغبون في استخدام هذا الشكل من أشكال استخلاص المعلومات بضرورة حضور دورات تدريبية عن هذه الإجراءات إذ لا تسمح المساحة بمناقشتها الآن. فيما يلي بعض الخطوات الإرشادية لعملية استخلاص المعلومات عقب حادث إصابي. وسأشرح لاحقًا في هذا الفصل كيف تناسب هذه الخطوات عملية استخلاص المعلومات الروتينية عقب انتهاء المهمة.

الخطوة الأولى: التعريف

عَرِّف عن نفسك. من أجل إرساء دعائم المصداقية فمن المفيد أن تُعَرِّف عن نفسك مشيرًا إلى خبرتك في استخلاص المعلومات، (وفي حالة العمل مع موظفي إرسالية) الإشارة إلى خبرتك في العمل خارج البلاد. اطلب من الحاضرين في الجلسة أن يقوموا بتقديم أنفسهم. اشرح الغرض من (CID). ناقش مسألة السرِّية، (على سبيل المثال عد بأن كل ما يقولونه سيكون سريًا إلا إذا كنت تظن أن هناك خطورة أن يتسببوا في جروح أنفسهم أو لآخرين، أو إذا ما كشفوا عن حدوث اعتداء على طفل، وفي هذه الحالة أنت مطالب قانونيًا وأخلاقيًا بالإبلاغ عن الأمر). تأكد من إغلاق جميع التليفونات المحمولة.

ناقش كم من الوقت متاح أمامكم كأن تقول "من الصعب تحديد الوقت الذي ستستغرقه الجلسة. عادة ما نحتاج إلى ساعتين أو ثلاث ساعات، لكن بمقدورنا أن نكون مرنين. لست مرتبطًا بأي مواعيد أخرى اليوم. هل هناك وقت معين عليك أن تغادر فيه؟"

اشرح أنه سيكون هناك نظام مُتَّبع في الجلسة وأنه قد اثبت فاعليته. إذا وُجد في الجلسة الواحدة أكثر من شخص فَقُل أنه سيتم سؤال كل واحد نفس الأسئلة كل في دوره مشيرًا إلى أنه ليس استجوابًا وأنهم إذا لم يرغبوا في الإجابة عن سؤال معين فلا بأس. عند هذه النقطة اسأل إن كان لديهم أي سؤال.

الخطوة الثانية: وقائع الحدث

عوضًا عن البدء بوصف الحدث وصفًا يثير المشاعر، يفضل طمأنة المشاركين بلطف لإزالة التوتر.

اشرح أنك سوف تسأل عن مشاعرهم فيما بعد، لكنك الآن تود سماع حقيقة ما حدث. قد يكون هذا نافعًا ولا سيما مع من يجدون صعوبة في الكلام عن مشاعرهم، ويشجع كذلك على رواية القصة بالكامل مما يساعدهم على تنسيق خبراتهم. اطلب منهم وصف ما حدث، من البداية للنهاية. وعاجلهم بأسئلة أخرى إذا تطلب الأمر: أين كنت أنت؟ وماذا كنت تفعل؟ كيف علمت للمرة الأولى أن هناك ما يسوء؟ ماذا حدث بعد ذلك؟

الخطوة الثالثة: الأفكار أثناء وبعد الحادث

اسأل أسئلة مثل: "ماذا كانت فكرتك الأولى عندما أدركت أن هناك ما يسوء؟ ماذا كنت تتوقع؟ فيم فكرت أثناء الحادث؟"

هل جاءت لحظة حين فكرت أنك (أو أحد أفراد العائلة أو صديق) على وشك الموت؟ ماذا كانت أفكاركم وانطباعاتكم بعد ذلك؟ يبدأ الناس عادة في إعادة تفسير وفهم خبراتهم ببساطة من خلال الحديث عنها بهذه الطريقة وربما يبدأون في التخلص من بعض اعتقاداتهم الخاطئة.

الخطوة الرابعة: الانطباعات الحسية والعواطف

عند شعور الناس بالمزيد من ارتياح، وعندها فقط، يمكن سؤالهم عن أية أحاسيس أو مشاعر تتعلق بخبرتهم عن الحادث. وليس الهدف من وراء ذلك جعلهم يتذكرون الحادث بصورة حية حتى يعاودون اختباره أثناء عملية استخلاص المعلومات. بل أن هناك بعض الأبحاث ترى أن تكرار كلامهم عن الحادث الإصابي بتفاصيله الدقيقة قد يتسبب للناس في آثار سلبية، ولا سيما إذا حدث بعد فترة بسيطة من وقت الحادث. وقد يؤدي إلى إطلاق ما في ذاكرتهم بما فيها من تفاصيل حية ليعاود التردد على مخيلتهم بطريقة مؤلمة. من أجل هذا، فمن الأفضل عدم الخوض في الكثير من التفاصيل، بل اسأل أسئلة عامة مثل "هل هناك مشاهد أو أصوات، أو رائحة معينة كانت واضحة بشكل خاص وتستحق الذكر؟" إن تحويل أي تفاصيل إلى كلام ربما يساعدهم على التفكير المترابط مما سيمنع عودتهم بالمشاهد إلى الوراء لاحقًا.

إذا قرر الفرد الكلام عن الكثير من التفاصيل يمكن السماح له بذلك فهذا يدل على أن ذاكرته حية للغاية. وإلا فلتكتفي بتوجيه أسئلة عامة.

بعد ذلك اسأل عن مشاعرهم أثناء الحدث. فإذا احتاج الأمر للتعجيل بسؤال آخر فتحدث عن المشاعر التي ذكروها لتوهم أو فكر في المشاعر التي ربما أحسوا بها واسأل عنها...

وعلى سبيل المثال "هل أحسست بأي غضب أو بالذنب أو بالخوف أو أنك عاجز لا حول لك؟" اسأل أيضًا "ماذا كان أسوأ جزء بالنسبة لك؟" وبعد أن يجيبوا عن هذه الأسئلة أضِف "كيف كانت مشاعرك حينها؟" ربما تسألهم أيضًا إذا ما كانوا قد بكوا في لحظة من اللحظات وما هي مشاعرهم نحو الحدث منذ حدوثه حتى الآن.

الخطوة الخامسة:

بعد الخطوة الرابعة يجب مساعدة الناس على التقدم للأمام. عند هذه اللحظة ربما يكونوا قد تكلموا عن بعض أعراض الضغط التي مروا بها أثناء الحادث أو بعد فترة قصيرة منه، وربما مازالت بعض هذه الأعراض باقية. قد تكون هذه الأعراض جسدية، أو عاطفية، أو سلوكية، أو تختص بالأفكار والمعتقدات. قَدِّم أثناء الخطوة الرابعة معلومات عن الأعراض الطبيعية عند التعرض لضغط.

وهذا مهم لأن الناس الذين يعتقدون أن الأعراض التي يمرون بها هي علامة على عدم جدارتهم من المرجح أن يعانوا من مشاكل إضافية.

أولئك الذين يفكرون "لا بد أني في طريقي للجنون" أو "لن أتخطى هذا الأمر أبدًا" عندما تمر أمامهم ذكريات دخيلة وتقتحم مخيلتهم بصور عن الحادث الأليم معرضون أكثر للإصابة بأعراض (PTSD) بعد سنة من الحادث.

(Ehlers, Mayou and Bryant 1998).

أحد أفضل الطرق للتنبؤ بمن من بين شركاء العمل، الذي سيعاني من مشاكل هو اكتشاف من فهم يميل إلى الظن بأنه يبالغ في رد فعله فيكون هو الشخص الذي من المرجح أن يواجه مشاكل (Lovell 1997). وفي المقابل فمن يعرفون أنه من الطبيعي الشعور بالرغبة في البكاء أو وجود

مشاكل في النوم أو الشعور بالتعب الشديد عقب فترة من الضغوط هم الذين من المرجح أن يترفقوا بأنفسهم ومن ثم يتأقلمون بشكل أفضل.

تتضمن الخطوة الخامسة توضيح أن أعراض الضغط هي أعراض من الطبيعي أن تحدث بعد تغيرات كبيرة أو بعد حادث إصابي. قد يكون من النافع عرض قائمة لأعراض الضغط الشائعة، كتلك الموجودة في الملحق، والسؤال عما إذا كانوا قد اختبروا أي من تلك الأعراض (سواء أثناء الحادث أو منذ ذلك الحين). قم بالإشارة إلى أن بعض الناس لا يختبرون أي من تلك الأعراض، وأن هذا لا بأس به، ولكن الكثير من الناس يختبرون بعض الأعراض عقب فترة من الضغط. هذه الأعراض طبيعية، وعادة ما تختفي من تلقاء نفسها بمرور الوقت. إذا كان الفرد يعاني من ذكريات دخيلة عن خبرته لا يحتاج أن يحاول طرد تلك الأفكار خارج رأسه (إذ أنه قد يؤدي إلى المزيد من الأفكار الدخيلة). من الأفضل أن يدع تلك الأفكار تمر وتذهب دون الانزعاج منها أو محاولة مقاومتها.

من المفيد في بعض الحالات توجيه أسئلة عامة لمساعدة الأشخاص على الحديث عن التغيرات التي لاحظوها في حياتهم. على سبيل المثال يمكنك أن تسأل: "كيف تعتقد أن التجربة أثّرت عليك؟" إذا كان شريكهم أو أسرتهم مرتبطين أيضًا في الحادث فمن المناسب أيضًا أن تسألهم كيف تأثروا.

في بعض الأحيان يتبين أن الشخص الخاضع لعملية استخلاص المعلومات يشعر بالذنب بسبب الطريقة التي سلك بها. وعلى سبيل المثال هروبه وقت حدوث أزمة بدلاً من تقديم يد المساعدة، أو شعوره بأن خطأه تسبب في المعاناة للآخرين. قد يكون من المناسب أثناء هذه المرحلة التعليمية الإشارة إلى أنه في وقت الضغوط يتصرف الناس عادة بتلقائية وبطريقة مغايرة لطباعهم. في وقت الأزمات نكون غير قادرين على التفكير بطريقة طبيعية، فقد تكون محاولة إنقاذ نفسك غريزة تلقائية، وأن الناس عادة ما ترتكب الأخطاء حينما تكون واقعة تحت ضغط.

قد تحتاج أن تؤكد لهم أن ما فعلوه مفهوم تمامًا. إذا كانت هناك مشكلة كبيرة من الشعور بالذنب فمن المناسب أن تنصحهم بتلقي المشورة من متخصصين.

مناقشة خطط العلاج والتخطيط للمستقبل

بعد مناقشة أعراض الضغط تأتي الخطوة التالية وهي مناقشة خطط التعامل مع هذه الأعراض.

اسأل ما الذي يساعدهم على الاسترخاء، وشجعهم على القيام بأشياء تساعدهم على الحد من الانفعال. وفيما يختص بالواقعين تحت ضغط مستمر أو أسلوب حياتهم دائم الانشغال ولا يحظون فيه بالقدر الكافي من الاسترخاء ربما يكون من المفيد العمل بمساعدة المواد المكتوبة في بعض الفصول الأخرى من هذا الكتاب (وخاصة تلك التي تتعلق بالعناية الفردية والمتبادلة) لتحديد الأسباب الباطنة التي أدت إلى تعرضهم لضغط أو مشغولية، ولمساعدتهم على التعامل معها بطريقة مناسبة.

هذه الخطوة هي أيضًا المرحلة المناسبة لمناقشة المساندة المتاحة لهم. اسأل عن المساندة الشخصية الخاصة بهم. من الذي يمكنهم التكلم معه وخاصة عن مشاعرهم؟

بعض الناس يجدون من الصعوبة الاستمرار بعد خبرة مؤلمة. فقد يتوقفون عن الخروج، وقد يتجنبوا مقابلة الناس أو الاشتراك في الأنشطة لأنهم يفتقدون الحماس. إذا استمر هذا لبضعة أسابيع ربما يكون هناك خطورة أن يصابوا بالاكتئاب. قد يكون من النافع تشجيعهم بلطف على القيام ببعض من الأشياء التي يستمتعون بها وأيضًا عمل المزيد من العلاقات الاجتماعية.

يمكن عمل هذا بالتدريج إذ أنهم سيكونون في حاجة إلى الراحة. بيد أنه لا بد من حثهم على إحراز بعض التقدم حتى يشعرون أنهم يأخذون خطوات للأمام.

ربما يساعدهم القيام ببعض الأنشطة الخفيفة (كالمشي أو السباحة) على تخفيف حدة التوتر والاكتئاب والشعور بالتعب.

يجب سؤالهم عن خططهم للمستقبل. وبالرغم من أن اتخاذ قرارات هامة بعد التعرض لحادث مؤلم مباشرة ليس من الحكمة إلا أنه من المفيد الحديث عن خططهم للمستقبل. بعض الناس، بعد مرورهم بخبرة التعرض لحادث إصابي، يفقدون الرجاء والشعور بالإنجاز.

لذلك ربما يساعدهم الحديث عما يحبون عمله في المستقبل على التخلص من الإحساس بالعجز ووضع أهداف جديدة.

إذا لم يكن لديهم شعورًا بالعجز فسوف يُقدرون وجود شخص بجانبهم لمساعدتهم على التفكير في خططهم.

يجب أيضًا أن تصف لهم كيف يمكنهم تلقي المشورة أو أية مساندة متخصصة إذا ما كانوا يحتاجون لمساعدة إضافية. عادة ما تختفي أعراض الضغط النفسي خلال بضعة أسابيع. لكن يجب النصح باستشارة متخصصين إذا ما استمرت الأعراض أكثر من ذلك أو ازدادت حدتها أو إذا ما أصبحت تؤثر على حياتهم اليومية أو عملهم أو علاقاتهم. وجههم للشخص المناسب للاتصال به (على سبيل المثال شخص معين من داخل المنظمة أو طبيبهم الخاص).

إذا بدا أنهم يحتاجون إلى مساعدة فورية (على سبيل المثال إذا كانوا يفكرون في الانتحار) رَتِّب لهم المساعدة المتخصصة.

الخطوة السابعة:

ختام الجلسة

لقد ركزت عملية استخلاص المعلومات على الجوانب السلبية من التجربة، لكن توجد أحيانًا بعض الجوانب الإيجابية التي من الجيد منح الفرصة للحديث عنها ن طريق طرح هذا السؤال: هل هناك أي شيء إيجابي نتيجة لهذه التجربة أو هل تعلمتم أي شيء منها؟

وعلى سبيل المثال: يُصرح بعض الناس أن نجاتهم من تجربة مريرة قد منحهم إحساسًا قويًا بالتصميم أو شعورًا بالامتنان يتمتعون به في كل يوم. آخرون أفادوا أنهم يشعرون بتقدير كبير لعائلاتهم أو الإحساس بالإنجاز والثقة بالنفس.

اسأل إذا كانت لديهم أية تعليقات أو أسئلة.

إذا كنت قد خططت لعمل جلسة للمتابعة فاذكر تفاصيلها في هذه اللحظة. ربما يكون من النافع عمل المتابعة بعد بضعة أسابيع سواء كانت شخصيته أو متابعة عن طريق التليفون أو البريد الإلكتروني (e.mail).

للختام، لخص عملية استخلاص المعلومات (ربما من خلال تذكيرهم بأن أعراض الضغط النفسي أعراض طبيعية وتشجيعهم على محاولة إيجاد الطريقة المناسبة للتعامل مع إحساسهم بالضغط النفسي). اسألهم كيف هو إحساسهم الآن. إذا كان مناسبًا قل أنه من غير المعتاد لبعض الناس أن تزداد حالتهم سوءًا في نهاية جلسة استخلاص المعلومات طالما أن ذكريات الحادث الإصابي لم تعد خافية تحت السطح.

هذا نافع على المدى البعيد ويعد جزءًا من عملية التعافي. عَبِّر عن شكرك لهم لمشاركتهم عن تجربتهم واختم الجلسة (بالصلاة إذا كان مناسبًا).

بعد مغادرة الجميع قَيِّم الجلسة وفكِّر في الدروس المستفادة ومن ثم اخضع بدورك لجلسة استخلاص المعلومات لأن الاستماع إلى خبرات صعبة ليس بالأمر الهين. حدِّد الشخص الذي يمكنك التكلم معه عن أية مشاعر أثارتها الجلسة فيك. تأكد من الحفاظ على السِرِّية في كلامك.

استخلاص المعلومات للأفراد وللمجموعات

لقد صُمِّم إجراء (CID) لاستخدامه مع المجموعات.

بعد التقديم يتم الطلب من كل شخص بدوره أن يصف ما حدث معه. وبعد أن يتكلم كل واحد عن الوقائع، يسأل المسئول عن الجلسة كل واحد بدوره عن أفكاره، وهكذا...

من بين مزايا الشكل الجماعي هو أن أعضاء المجموعة تتوفر لهم الفرصة لاكتشاف أن أشخاصًا آخرين يمرون بتجارب مشابهة. وهذا يساعد الناس على إدراك أنهم ليسوا "ضعفاء" إنما ما يعانون منه هو مجرد أعراض طبيعية نتيجة أحداث غير طبيعية.

لأن وجود مجموعة من الناس لديهم خبرات مشتركة عن حادث إصابي يمكن أن يكون له دور كبير في الدعم والمساندة. وكل شخص يعرف أنه ليس وحيدًا، وهذا بإمكانه الإسراع من عملية التعافي.

إن استخلاص المعلومات الجماعي (لمجموعة من الناس) يمكن أن يساعد الناس أن يربطوا الأحداث معًا فيما يحصلون على المزيد من المعلومات من الآخرين الموجودين في نفس الجلسة. وربما يساهم هذا في التخلص من معتقدات خاطئة مثل (إن المشاكل كانت كلها بسببي). بالإضافة إلى أن استخلاص المعلومات لمجموعات يوفر الوقت على المسئول عن الجلسة (انظر فاوسيت 1999 (Fawcett) للمزيد من الفهم فيما يختص باستخلاص المعلومات الجماعي).

وعلى أية حال، هناك العديد من المواقف التي يفضل فيها استخلاص المعلومات فرديًا أو لزوج وزوجته أو لأسرة عن إجراءه لمجموعة كبيرة.

في بعض الأحيان يتصادف أن شخصًا واحدًا هو الذي اختبر الحادث الإصابي. وهنا ربما يحتاج شريكه في العمل المرسلي (الذي كان في أجازه في ذلك الوقت) أن يحصل على معلومات عن الحدث ولا يكون متاحًا إلا بالطريقة الفردية.

بعض الناس لا يشعرون بالارتياح في الكلام عن أمور شخصية أمام مجموعة من الناس. وأثناء جلسة استخلاص المعلومات بالشكل الفردي يتوافر المزيد من الوقت للتعرف على استراتيجيات العلاج لهذا الفرد دون أن يحس بأن عليه الإسراع في ردوده لإتاحة فرصة الكلام للجميع. يمكن استخدام نظام CID مع الأفراد وكذلك مع المجموعات.

ما هو الدليل على فاعلية نظام CID؟

نُشرت الكثير من المقالات التي توضح أن المشاركين يعتبرون نظام CID نافع للغاية.

CID: Critical Incident Debriefing = عملية استخلاص المعلومات عقب حادث خطير.

وعلى الرغم من هذا فإنه من الصعب القول بأن الناس بعد أن تلقوا نظام CID من المحتمل تعرضهم لأعراض ضغط نفسي أخف.

حَدَّدت المراجعة 8 دراسات عن أشخاص خاضوا تجربة الحادث الإصابي أنه تم توجيههم بطريقة عشوائية لتلقي جلسة لاستخلاص المعلومات أو عدم تلقيها.

وبالرجوع إلى الدراسات الثماني معًا، أكد المراجعون أنه لم يكن هناك دليل على أن استخلاص المعلومات قد ساهم في منع حدوث مشاكل عقلية ونفسية، لكنهم أضافوا أن "جودة تلك الدراسات كانت ضعيفة بشكل عام" (Wessely, Rose & Bisson 2000).

واستغرقت جلسة استخلاص المعلومات من 20- 60 دقيقة والتي على الأرجح مدة غير كافية لتحقيق الفائدة المنشودة. في وقت قريب للغاية من وقت حدوث الأذى أي خلال 24 ساعة.

وقد تم الاستعانة بمديرين للجلسات قليلي الخبرة نسبيًا، وواجه الباحثون العديد من الصعوبات الأخرى. وبناء على ذلك يصبح من الخطأ الجزم، باستخدام هذه النتائج، بأن عملية استخلاص المعلومات غير نافعة.

تشير دراسة من الدراسات الموجهة بشكل خاص لعلمية استخلاص المعلومات لشركاء العمل إلى أن استخلاص المعلومات ربما يكون له فوائد صحية ملموسة (Lovell 1999).

أكمل ثلاثة وثلاثون مرسلاً ممن تلقوا جلسات لاستخلاص المعلومات (routine CID) عقب عودتهم للوطن استطلاعًا للرأي (بدون ذكر الاسم) لتقييم عملية استخلاص المعلومات.

لم يصف أحد منهم عملية استخلاص المعلومات بأنها تجربة سلبية غير أن ستة منهم رأوا أنها لم تكن ضرورية. وأفاد السبعة والعشرون الباقون (82%) أنهم وجدوا أن استخلاص المعلومات نافعة أو نافعة للغاية. وأفاد 40% منهم أنهم اختبروا تغيرات إيجابية ملحوظة عقب تلقيهم لجلسات استخلاص المعلومات ومن هذه التغيرات الإيجابية قلة عدد المرات التي راودتهم فيها صورًا ذهنية عن الماضي، أو إحساسهم: "لقد منحني إحساسًا بالراحة والانطلاق".

لقد أكمل المشاركون أيضًا استطلاعًا للرأي واسع الانتشار: "درجات تأثير الحدث" (Horowitz, Wilner and Alvarez 1979) وهذا يقيس الأعراض المصاحبة لاضطرابات ما بعد الحادث (PTSD)، ثم قورنت إجاباتهم بإجابات مجموعة من 145 عامل من العائدين إلى بلادهم ولم تُقدم لهم خدمة استخلاص المعلومات (CID) عقب عودتهم. أظهرت النتائج أن 24% من المجموعة التي لم يقدم لها استخلاص المعلومات كانوا يعانون من أعراض مرضية حادة فكانت تعاودهم ذكريات مؤلمة عن تجربتهم خارج البلاد بالمقارنة مع 7% فقط من الذين قُدِّمت لهم خدمة استخلاص المعلومات. وبطريقة مماثلة فإن 25% من المجموعة التي لم تحصل على خدمة استخلاص المعلومات ظهرت لديهم أعراض مرضية حادة كالتباعُد والاجتناب بالمقارنة مع 7% فقط من الذين أتيحت لهم خدمة استخلاص المعلومات.

هذه الفروق لا يمكن شرحها عن طريق الاختلافات كالعمر والنوع (ذكر أو أنثى) أو الخبرات المختلفة بين المجموعتين.

استخلاص المعلومات للأفراد عقب عودتهم "للوطن"

من الممكن اعتبار التجربة خارج البلاد "حدث خطير (عصيب)". لكي تتطلع على تعديلات لنظام CID لاستخلاص المعلومات الروتيني للمرسلين العائدين (انظر أرمسترونج 2000 "multiple stressor debriefing" Armstrong 2000).

يجب ألا ينحصر التركيز في الحادث الإصابي فقط، فيجب الأخذ في الاعتبار الضغوط النفسية التي تحدث يومًا فيوم. أيضًا. صرح عدد من شركاء العمل المرسلي أنهم قد أحسوا براحة كبيرة عندما عرفوا أنه يمكن النظر إلى تجربتهم خارج البلاد على أنها حدث عصيب أو خطير. وقد ساعدهم هذا على فهم سبب أعراض الضغط النفسي التي يعانون فيها بالرغم من عدم تعرضهم لأي حادث إصابي بعينه.

أوصِى باستخدام نظام (CID) لاستخلاص المعلومات الروتيني كما يلي:

1. المقدمة والتعارف

عند انتهاء مرحلة "التعارف" اسأل عن بعض التفاصيل الأساسية المتعلقة بعملهم خارج البلاد. وإذا كنت لا تعرفها قبل الآن، على سبيل المثال: أين كانوا؟، وما هي مدة غيابهم، وماذا كانوا يعملون، ومتى عادوا إلى "الوطن"، ومن ثم وَجِّههم لكي ما يقدموا نظرة شاملة عن الفترة التي قضوها خارج البلاد واصفين خبرتهم هناك (باختصار).

2. تحديد أهم أسباب الاضطراب

إذا أتت المناقشة على حوادث خطيرة أو أوقات عصيبة قم بتسجيلها وأخبرهم أنك تود تخصيص وقت للحديث عن كل واحدة.

اسأل إذا كان هناك أي سبب آخر للاضطراب أو الضغط النفسي يودون الحديث عنه بمزيد من التفصيل، وإن لم تظهر على السطح أية صعوبات معينة أثناء تقديمهم لنظرة شاملة عن تجربتهم قُل:

"ما هو أصعب أو أكبر أسباب الضغط النفسي بالنسبة لهم فيما يعودون بذاكرتهم إلى الوراء إلى وقت التجربة هل هي أحداث معينة أو تفاصيل مؤلمة؟ شجِّعهم على اختيار ثلاثة أمور للحديث عنها".

3. حقائق وأفكار ومشاعر

قل لهم أنك تود الحديث عن كل عامل من العوامل المسببة للاضطراب والضغط النفسي التي تم التعرف عليها. اسألهم أي واحد يودون البدء بالكلام عنه.

استخدم هذا الموضوع واسأل عن الحقائق، والأفكار، ثم المشاعر كما تفعل عادة في نظام (CID)، ومن ثم افعل نفس الشيء مع كل من الموضوعات الأخرى. لا تتعجل بل كن متأنيًا.

4. هل هناك أية جوانب أخرى تود التحدث بشأنها؟

بعد مناقشة كل الموضوعات التي تم تحديدها، اسأل إذا كان هناك شيء آخر يود الفرد أن يتحدث عنه. أعط الفرصة للحديث عن أمور قد لا تتناسب تمامًا مع نظام (CID) على سبيل المثال: مشاكل مع الهيئة (المنظمة)، أو توقعات وإنجازات لم تتحقق، أو حقيقة أنهم تعرضوا للأذى أو الحرمان بينما كانوا خارج البلاد، أو قضايا روحية، أو أية عوامل أخرى.

5. الأعراض

اسأل إذا كانوا قد اختبروا أية أعراض لضغط نفسي في أي وقت أثناء تواجدهم بالخارج أو منذ عودتهم للوطن (انظر الملحق).

6. اعتبار الأمر طبيعيًا والتعليم

كما هو معتاد في حالة استخلاص المعلومات (CID) اذكر أن الأعراض أمر طبيعي وأن وجودها لا يعني أن الشخص يبالغ في ردود أفعاله. تحدث عن استراتيجيات العلاج وطرق المساعدة في تخفيف حدة الضغط النفسي.

في حالة وجود مُسببات متعددة للضغط النفسي قد لا يتمكنون من التعامل معها كلها أثناء جلسة استخلاص المعلومات. شجعهم على الاستمرار في التعامل مع تجاربهم بعد ذلك، وتحدث عن كيف يمكنهم عمل ذلك.

اسألهم عن مصادر المساندة المتاحة لديهم.

7. الجوانب المهمة والإيجابية

اسأل إذا كانت لديهم أية خبرة إيجابية عن فترة عملهم خارج البلاد. ربما تظهر أيضًا أمور إيجابية من خلال نظرة شاملة لما حدث، وفي هذه الحالة يمكنك أن تسأل المزيد عنها وما هي الأفضل. هل هناك دروس مستفادة؟ هل تكونت صداقات؟ هل لديهم الإحساس (حتى لو بدا صغيرًا) بأنهم بطريقة ما قد ساعدوا أحدًا أو صنعوا فَرقًا؟ هل هم سعداء بذهابهم؟

إذا بدا أنهم يعتقدون أن تواجدهم خارج البلاد كان بلا معنى (وهو نادرًا ما يحدث) حاول أن تفتش عن أية جوانب إيجابية (على سبيل المثال أي شيء تعلمته الهيئة أو توصية يمكن عملها لمساعدة البعض في المستقبل).

إن مساعدتهم على إعادة النظر في التجربة واعتبارها ذات معنى ربما يساعد في مقاومة أي اكتئاب في المستقبل.

قد يكون من النافع أن تقترح أنهم بحاجة لكتابة كل الجوانب الإيجابية أو التي لها معنى والتي نتجت عن تجربتهم. إذا ظهر أنهم ما زالوا سلبيين تمامًا فيجب أن تنصحهم باستشارة متخصصين.

8. العودة "للوطن"

اسأل كيف كانت العودة للوطن. إذا لم تكن لديهم خبرات عودة سابقة فناقش معهم "الصدمة الثقافية العكسية" وعملية إعادة التكيف. قم بتجهيزهم لحقيقة أن بعض الناس قد لا يكونوا مهتمين بتجربتهم. قد يكون من المفيد أن توزع عليهم نشرة أو كتاب ذو علاقة بالموضوع (على سبيل المثال

جوردان 1992 (Jordan 1992) ربما يكون من المناسب أيضًا أن توجههم إلى مصادر أخرى ليستقوا منها المعلومات المفيدة (في المجال المالي والتوظيف).

اسأل عن وجود ما يثير القلق.

9. المستقبل

اسأل عن خطط المستقبل. بعض زملاء (شركاء) العمل المرسلي يقدرون للغاية مناقشة خططهم مع أشخاص قادرين على تقديم وجهة نظر خارجية. فعلى سبيل المثال ربما يشعرون بضغط من جانب الهيئة لكي ما يعودوا وبسرعة لعملهم في الخارج ومن ثم قد يقدرون من يطمأنهم أنهم بحاجة لفترة من الراحة قبل بدء مهمة أخرى أو اتخاذ قرارات كبيرة.

يجب أن يعرف من يشعرون بالذنب لأخذهم أجازه لبعض الوقت أن الراحة يوصى بها بشدة بعد فترة من العمل خارج البلاد، وأن عدم أخذ راحة بما يكفي يمكن أن يؤدي إلى مشاكل صحية كبيرة.

إذا بدا مناسبًا فيمكن اقتراح جلسة للمتابعة. أخبرهم أيضًا كيف يمكنهم الحصول على مساعدة إضافية (مشورة) إذا رغبوا في ذلك. يجب التنبيه إلى أنه بالرغم من عدم رغبتهم في المزيد من المساعدة الآن، إلا أنهم قد يقررون لاحقًا أنهم يرغبون في تلقي المساعدة. اسأل إذا كانت لديهم أية أسئلة أو أي شيء يرغبون في قوله.

ربما يسأل الناس أحيانًا إذا كان بإمكانك تقديم إفادة عامة للهيئة بناء على تجربتهم أو لفت الانتباه لشيء مهم.

إذا طُلب منك ذلك فقد يكون نافعًا للغاية، وإنما عليك بالحرص فيما يتعلق بمسألة السِّرية.

10.الختام

أوجز (لخص) بعض الأمور الهامة التي نشأت عن الجلسة. اسألهم كيف هو شعورهم الآن.

بعض القضايا التي يجب وضعها في الاعتبار

1- لمن يجب أن تتاح الخدمة الشخصية لاستخلاص المعلومات؟

كثير من الناس يقولون أنهم لم يكونوا مدركين لأهمية خدمة استخلاص المعلومات بالنسبة لهم حتى تلقوها (Lovell 1999).

كل واحد تقريبًا يمكنه أن يجد منفعة في وجود شخص يجيد الاستماع لكي ما يساعده على استكشاف تجاربه وردود أفعاله. يجب تقديم خدمة استخلاص المعلومات بالشكل الشخصي لكل زملاء العمل المرسلي العائدين من الخارج.

يوجد سببان لأهمية تقديم هذه الخدمة ليس فقط للمعروف عنهم تعرضهم لحوادث إصابية:

أولاً: كثيرًا ما تكون الهيئة غير واعية عند حدوث حادث يعتبره الفرد حادثًا إصابيًا.

ثانيًا: يمكن النظر إلى التجربة خارج البلاد (برُمَّتها) والعودة للوطن باعتبارهما "حادث خطير وعصيب" لما يشتمل عليه من تغيرات وضغوط نفسية.

وتقريبًا كل زملاء (شركاء) العمل المرسلي الذين كانوا خارج البلاد لمدة تزيد عن ستة أشهر أفادوا أنه كانت توجد لحظات صعبة أثناء التجربة، وتفيد الغالبية منهم بمواجهتهم لصعوبات في عملية إعادة التكيف عند عودتهم للوطن (Lovell 1997).

إذا أتيحت خدمة استخلاص المعلومات فقط للذين يطلبونها فمعظم الناس سيعجزون عن طلبها إما لاعتقادهم أنهم ليسوا بحاجة إليها أو ربما لأنهم لا يريدون لأحد أن يعتقد أنهم يعانون من مشاكل.

الأفضل هو إتاحة استخلاص المعلومات للجميع والسماح للناس أن يتخذوا قرارهم بالاشتراك أو بعدم الاشتراك.

تطلب بعض الهيئات من الذين يقررون عدم المشاركة التوقيع على نموذج يعلن تنازلهم عن هذا الحق. وهذا يوضح مدى الجدية التي يتعاملون بها مع عملية استخلاص المعلومات.

في حالة اشتراك فريق في جلسة لاستخلاص المعلومات، فمن الأفضل أن يكون كل أعضاء الفريق حاضرين. إذا مَر الفريق بتجربة صعبة وكان اثنان من أعضاء الفريق في مكان آخر في ذلك الوقت فمن الحكمة أن تتم دعوة من كانوا غائبين للانضمام لبقية الفريق في جلسة استخلاص المعلومات.

سيكون من النافع لهم الاستماع لما حدث. ربما أحسوا بالذنب بسبب عدم تمكنهم من التواجد لتقديم يد المساعدة أو أنهم قد اختبروا مشاعر قوية يرغبون في الحديث عنها مع المجموعة.

هذا سوف يساهم في تجنب حدوث انقسام داخل الفريق (من حضروا ومن لم يحضروا). ينصح بعدم تواجد أي مراقبين آخرين أثناء الجلسة، فالناس يميلون إلى الشعور بعد الارتياح عند وجود "من يراقبهم".

2- الأطفال

من الشائع محاولة حماية الأطفال من التعرض للضغط النفسي عن طريق تجنب الكلام عن أي شيء مثير للقلق أمامهم.

وعلى أية حال فإذا ما تعرضت الأسرة لتجربة سببت لهم إصابة (نفسية) أو ضغوطًا فإن حتى الأطفال الصغار يمكنهم ملاحظة أن الأمور ليست على ما يرام.

مما يدعو إلى الخوف بشكل أكبر أن يعرف الأطفال أن الأمور ليست على ما يرام لكنهم لا يعرفون السبب (مما يسمح لخيالهم الخصب بالعمل)، وهذا يدعو إلى الخوف أكثر من لو أخبرناهم عن ماذا يحدث وسمحنا لهم بمشاركة أفكارهم الشخصية ومشاعرهم.

وبناء على هذا فمن الأفضل أن نشمل الأطفال في مناقشة الصعوبات أو التغيرات وأن نسمح لهم بطرح الأسئلة. وليس من الضروري أن يتم هذا في إطار رسمي كشكل من أشكال استخلاص المعلومات. يمكن السماح للأطفال الصغار بالتعبير عما حدث عن طريق الرسم أو التمثيل باستخدام العرائس ولعب الأطفال. لا بد من طمأنتهم وتسكين روعهم.

أما الأطفال الأكبر سنًا والذين في مرحلة المراهقة فربما يجدون نفعًا إذا شاركوا في جلسة عائلية لاستخلاص المعلومات، وقد يرحبوا بجلسة منفصلة بعيدًا عن الآباء.

(قد يشترك الآباء أيضًا في جلسة منفصلة وخصوصًا إذا كانت هناك تفاصيل دقيقة لا يجب طرحها أمام الأطفال).

وجد يول (Yule 1992) أن الأطفال الذين شاركوا في جلسة لاستخلاص المعلومات أظهروا مخاوف أقل، وابتعاد أقل وذكريات مقتحمة أقل من الأطفال الذين لم يشاركوا في جلسات لاستخلاص المعلومات.

إذا تبين أن الطفل يعاني من مشاكل كبيرة إثر حدث إصابي فمن المهم توجيههم لتلقي مساعدة إضافية. ربما يستطيع طبيب العائلة أن يرشح لهم أخصائي نفساني أو طبيب نفساني.

للحصول على معلومات حول كيفية مساعدة الأطفال على التعافي من آثار الحادث الإصابي انظر جودال 1995 وكيلبورن 1995 (Goodall 1995 and Kilbourn).

عندما تكون الأسرة قد عادت لأرض الوطن بعد فترة سارة من الخدمة خارج البلاد دون أية أحداث مؤلمة فلا زال من النافع أن يُشمل الأطفال في جلسة عائلية لاستخلاص المعلومات. يمكن مساعدتهم على استكشاف أوجه التشابه والاختلاف بين الثقافات التي عاشوا فيها، ومشاعر الخسارة عند وداع أصدقاءهم (وربما أماكن أو ممتلكات تعلقوا بها)، ومحاولاتهم للتكيف مع الحياة في ثقافة

جديدة، وتكوين صداقات جديدة. ربما لديهم مشاعر عميقة (من الغضب أو الحزن). يقدم فويل 2001 وبولاك وفان ريكين 1999 (Foyle 2001, Pollock and Van Reken 1999).

بعض الإرشادات النافعة حول مساعدة الأطفال والمراهقين على اجتياز تلك المرحلة الانتقالية.

وضع بولاك وفان ريكين قائمة بأسماء الهيئات التي تقدم الدعم والمساندة للأطفال في هذه الظروف.ويجب ألا نغفل أن المكان الذي يعتبره الآباء "الوطن" قد لا ينظر إليه الأطفال بنفس المنظور. وبالنسبة للأطفال الأكبر سنًا قد يكون مصدرًا من مصادر الإحباط الشديد حينما يشير إليهم الناس بأنهم "عادوا للوطن" إنما في واقع الأمر هم الآن في بلد غريبة.

3- المكان والتوقيت

يجب عمل جلسة استخلاص المعلومات في مكان مريح جيد الإضاءة حيث لا يكون هناك أي مقاطعة أو تعطيل.

في حالة حدوث حادث إصابي فمن المفيد أن يتم عمل جلسة استخلاص المعلومات بقرب مكان الحادث (طالما أنه آمن)، بدلاً من إجلاء الناس لعمل الجلسة. تبين أن الوقت المثالي لتقديم جلسة لاستخلاص المعلومات لزملاء (شركاء) العمل المرسلي هو بعد بضعة أيام من حدوث الحادث الإصابي، أو بعد فترة من أسبوع إلى ثلاثة أسابيع عقب عودتهم للوطن (بعد التعافي من تعب بعد السفر وزيارة العائلة والأصدقاء، والبدء في التأقلم من جديد).

4- قضايا اختلاف الثقافات

قد يكون التدخل الموجود في الغرب غير مناسب في إطارات مختلفة.

Bracken and Petty 1998, Ober, Peeters, Archer and Kelly 2000,) (Summerfield 1999.

إن تعريف "حادث إصابي" قد يختلف من مجتمع لآخر، فعلى سبيل المثال يعتبر موت أحد الأقارب على الجبهة (في الحرب) مدعاة للشرف والفخر وليست بمأساة إذا كان لهذه الحرب طابع ديني (Desilva 1993).

ويؤدي الاغتصاب في بعض الثقافات إلى شعور الضحية وعائلتها بالعار وقد ينتج عنه قتل الضحية إذا ما فضح الأمر.

وقد تؤدي إتاحة الفرصة للضحية للحديث عن الاغتصاب إلى بث الرعب في قلبها. وحتى لو لم تكن المسألة اعتداء جنسيًا فربما يستمر الامتناع عن كشف أمور دقيقة وخاصة جدًا خارج إطار الأسرة. ومن جانب آخر ربما يكون سبب رفض بعض الناس تلقي مساعدة نفسانية لأن اهتمامهم الأساسي هو الغذاء والمسكن والإحساس بالأمان والتعليم أو التوظيف. ربما يشعرون بالغضب في حالة ضياع مواردهم "هباء" في المساندة النفسانية في حين يحتاجون لمساعدتهم في المقام الأول في أمور أخرى عملية أكثر.

عندما تتم دعوة "متخصصين" لمساعدة الناس عقب حدوث كارثة فأحيانًا ما تهمل طرق العلاج المحلية، وهذا قد يساهم في بث شعور بعدم القيمة لدى الناس.

وفي مناسبات لاحقة حينما يعانون من ضغط نفسي ربما يشعرون أنهم عاجزون على أخذ زمام المبادرة ومساندة بعضهم البعض. وفي المقابل عندما يتم تشجيع المحليين للإيمان بقدرتهم على عمل شيء لأنفسهم، وأن طرقهم في العلاج والتعافي هي موضع تقدير، فمن المرجح أن يدب فيهم الشعور بالقوة والحماس ويزداد إحساسهم بالأمل في المستقبل. طالما أن الممارسات ليست ضد تعاليم الكتاب المقدس، وغير ضارة (جسديًا،ونفسيًا، وروحيًا) فربما يكون من النافع تشجيع الناس على استخدام ما لديهم من موارد متاحة وتقديم أي موارد تكميلية لتكون إضافية وليست بديلة.

بالرغم من انتشار استخدام نظام (CID) في ثقافات مختلفة، إلا أن الأبحاث التجريبية على فاعليته في الثقافات غير الغربية ما زالت ضئيلة ومتفرقة.

إذا اتفق على وجوب تقديم استخلاص المعلومات جنبًا إلى جنب مع وسائل المساندة المحلية فلا بد من مناقشة مُلاءمته أولاً لأهل تلك الثقافة.

من المهم أن يؤخذ في الاعتبار وجوب تعديل العملية لجعلها ملائمة من الناحية الثقافية. ومما له نفع كبير أن يكون المسئول عن استخلاص المعلومات مُلمًا بثقافة الشخص المشترك في الجلسة. فإذا كان المسئول غريبًا على تلك الثقافة فيجب عليه أن يسعى للحصول (مقدمًا) على معلومات تساعده على فهم هذه الثقافة بما فيها من معلومات عن مسائل مثل لغة العينين وروح الدعابة، وما إذا كان الفرد في اتخاذه للقرارات (كالقرار الذي يتعلق بمساعدة إضافية) يميل إلى استشارة المجموعة أم يفضل اتخاذها بنفسه.

بعض الناس وفقًا لعاداتهم وتقاليدهم لا يبكون أمام الآخرين، أو لا يتحدثون عن مشاعرهم علانية إذ أنهم يعتبرونه انتقادًا لمشيئة الله ويظنون أنه يضعف العائلة في صراعها لاجتياز المحنة. عند استخلاص المعلومات من شخص متمسك بمثل هذه المعتقدات فلن يساعده أن نقول ببساطة: "إن البكاء مفيد وطبيعي"، إذ من الممكن أن يستنتجوا أن المسئول عن استخلاص المعلومات إما أن يكون أحمقًا أو كذابًا.

قد يفيد الفرد، على أية حال، خلال مرحلة "التعليم" أن يُلفت نظره لما للبكاء من فوائد صحية والنظر إلى أمثلة عن ذلك من الكتاب المقدس. ويجب أن يتم ذلك في إطار من المناقشة وليس كأداء منفرد من المسئول.

ويجب على المسئول أن يبذل قصارى جهده في تفهم وجهات النظر ولا يتسبب في إهانة أو إساءة.

يسعى الناس في ثقافات بعينها، إلى الأخذ بالثأر أو الانتقام لحدوث ما يعتبرونه من وجهة نظرهم "خطأ" في حقهم وفي هذه الحالة يعتبر الغفران نوعًا من أنواع الضعف ومجددًا، عند العمل في إطار مسيحي قد يكون ممكنًا أن تفتش وتكشف هذه الأفكار أثناء المرحلة التعليمية من الجلسة.

من المفيد أن تكون واعيًا لأية طقوس أو شعائر روتينية مرتبطة بتلك الثقافة وعلى سبيل المثال الطقوس المتبعة عند موت واحد من العائلة. إن فهم مثل هذه الطقوس ربما يكون نافعًا للغاية (Lovell, Hemmings and Hill 1993) في بعض المجتمعات تستخدم رواية الحكايات والمسرحيات والرقص للتعبير عن العواطف (Blomquist 1995).

لا بد أيضًا أن يكون هناك وعي لأعراض الضغط النفسي الطبيعية عند كل ثقافة. على سبيل المثال، قد يتكلم الناس عن الصداع وآلام البطن، والشعور بالضعف بدلاً من الحديث عن الألم العاطفي.

في بعض الثقافات لا يوجد مرادف لكلمة "اكتئاب" بينما التعبير عن القلق في ثقافة أخرى يعني تقطيب الوجه والعبوسة.

وهكذا تتحول الضغوط النفسية إلى آلام جسدية.

من النافع أيضًا أن تحاول فهم منظور الناس لسبب ظهور الأعراض المختلفة. وعلى سبيل المثال، اكتشف بلومكويست (Blomquist 1995) أن بعض الليبيريين (من ليبريا) الذين عانوا من صور ذهنية عن الماضي أو أفكار دخيلة أخرى كان لديهم اعتقاد أن أعدائهم استعانوا بقوى سحرية لكي ما يجعلوهم يعاودون اختبار الحادث المؤلم. من المهم أن يكون المسئول عن جلسة استخلاص المعلومات على وعي بمثل هذه المعتقدات.

إذا كان من الضروري الاستعانة بمترجم فيجب اختياره بعناية. يجب أن يقوم المترجم بالترجمة بدقة شديدة، وأن يستمع بصبر، وأن يكون قادرًا على اجتياز مشكلة سماع وتكرار معلومات تبعث

على الاكتئاب. من المحتمل أن تسبب لهم هذه العملية الإحساس بالصدمة لذلك فالمترجون بدورهم يحتاجون إلى جلسة لاستخلاص المعلومات لاحقًا. ولا يجب أن نغفل أن عملية استخلاص المعلومات بالاستعانة بمترجم تستغرق ضعف الوقت اللازم لإجرائها.

يجب على المسئول عن استخلاص المعلومات أن يكتشف مسبقًا مصادر المتابعة والمساعدة المتخصصة المتاحة في كل مجال من المجالات. تعد إثارة التوقعات لوجود مساعدة إضافية بينما لا توجد مثل هذه المساعدة أمرًا غير أخلاقي. إذا كانت المساندة المستمرة غير ممكنة فربما يتساءل الفرد عن جدوى عمل استخلاص المعلومات.

حتى إذا أمكن تقديم المساعدة (عن طريق متخصصين) فيجب أن يؤخذ في الاعتبار أنها قد تكون غير مقبولة إذا كانت مبنية على منظور عالمي لا يتفق مع ما يؤمن به الفرد.

إن التقييم مهم خاصة بعد استخلاص المعلومات في سياق جديد. ينبغي أن يهدف الفرد إلى التأمل والتعلم من كل خبرة جديدة.

5- تقديم إجابات

لا يلزم المسئول عن استخلاص المعلومات أن يقدم إجابات، فالغرض هو العمل مع الفرد حتى يشعر بأن هناك من استمع له وأنه قد بدأ في التعامل مع تجربته المؤلمة في حياته، وأنه على استعداد للمضي قدمًا.

إن جلسة استخلاص المناسب ليست عادة المكان المناسب لمحاولة الإجابة على الشُبهات (الشكوك) الروحية.

قد يسأل المشترك في الجلسة سؤالاً كهذا السؤال:

"هل وضعنا الله هناك؟" أو "لماذا سمح الله بحدوث ذلك؟". إن إجابة سريعة وبسيطة في مثل هذه الحالة لن تنفع وكأنك تضع منديلاً صغيرًا لتداوي به جرحًا غائرًا. وربما أراد التعبير عن مشاعره (كالغضب أو الارتباك) ولا يسعى بالتحديد إلى إجابة.

إن المبادئ الروحية العميقة لا يستوعبها الشخص وهو في مرحلة الصدمة أو الغضب. وربما يحتاج إلى المزيد من الوقت للأسئلة حتى يحصل على إجابات بنفسه ومن ثم يخرج من هذه المرحلة أقوى. بإمكان المسئول تقديم يد المساعدة ببساطة عن طريق الاستماع والتصريح بأن التجارب الصعبة عادة ما تثير هذا النوع من الأسئلة التي تتطلب وقتًا للإجابة عليها. إذا أعرب الشخص عن رغبته الشديدة في مناقشة أعمق لهذا الأمر فمن الممكن أن يرشح المسئول شخصًا آخر بإمكانه تقديم المساعدة.

يجب أن يكون المسئول واعيًا لخصوصياته وعواطفه. وعلى سبيل المثال بعض الناس يجدون من الصعب التغلب على الشبهات الروحية ويرغبون في الشعور في الشعور بأنهم قد وجدوا حلاً لهذه المشكلة. يجب أن يتنبهوا أنه ليس دورهم "جعل كل شيء على ما يرام" وعليهم أن يضعوا نصب أعينهم خلق جو مناسب يستطيع فيه الفرد أن يطرح الأسئلة ويعبر عما بداخله من شكوك دون أن يحس بالذنب.

6- ماذا عن الأشكال الأخرى لاستخلاص المعلومات؟

إن نظام استخلاص المعلومات الذي سبق وضعه ليس الشكل الوحيد الفعال لاستخلاص المعلومات. قد تكون أشكال أخرى كاستخلاص المعلومات لمجموعات أو استخلاص المعلومات بدون تنظيم هي أيضًا أشكال فعالة بالرغم من أنها تخضع لأبحاث جادة.

7- الإطار الكتابي لاستخلاص المعلومات

لقد دعينا (لنهتم) لنعتني ببعضنا البعض (إشعياء 61: 1، 2؛ يوحنا 13: 35؛ يوحنا 21: 16؛ 2 كورنثوس 1: 3، 4؛ غلاطية 6: 2). إن استخلاص المعلومات يبين أننا نهتم.

إن الاستماع هو الركيزة الأساسية لاستخلاص المعلومات، والكتاب المقدس يعلمنا أن نستمع (أمثال 18: 13؛ يعقوب 1: 19). قد يصعب في المجتمعات الحديثة العثور على الشخص المستعد لإفساح وقت للاستماع.

كثيرًا ما يشعر الزملاء المرسلون بالعزلة، والاستماع هو الذي يكسر هذه العزلة. يؤكد الكتاب المقدس أن هناك وقت للتأمل في الماضي (إشعياء 43: 26)، وللمضي قدمًا نحو أمور جديدة (إشعياء 43: 19). وكلاهما يحدث أثناء استخلاص المعلومات.

يشتمل يشتمل استخلاص المعلومات على التعليم أن العاطفة أمر طبيعي وصحيح، فالكتاب المقدس أيضًا يذكر ذلك.

سفر الجامعة 3: 4 -8 يُذكّرنا أن هناك وقت للنحيب (للبكاء) ووقت للضحك... يحتوي الكتاب المقدس على الكثير من الأمثلة عن الغضب، والخوف، والدموع (في سفر المزامير على سبيل المثال). لم يدين يسوع الرجل الذي اعترف بعدم إيمانه بل سمح له بالتعبير عنه (مرقس 9: 24). لقد أعطانا يسوع مثالاً عمليًا على أنه من الطبيعي أن نبكي (لوقا 19: 41؛ يوحنا 11: 35؛ عبرانيين 5: 7). لقد عبر يسوع عن الألم النفسي المبرح الذي كان يشعر به في بستان جثيماني، وقال "نَفْسِي حَزِينَةٌ جِدًّا حَتَّى الْمَوْتِ" (متى 26: 38).

عَرف الناس في الأزمنة الماضية وفي الثقافات المختلفة ~أنه من الطبيعي الشعور بأحاسيس معينة بعد حادث إصابي (صدمة نفسية). أما اليوم فيحتاج بعض الناس لمن يقول لهم هذه بصراحة ووضوح.

وههنا بعض أمثلة كتابية لعناصر استخلاص المعلومات (أو رواية شخص لقصته):

- بعد الصلب كان اثنان من التلاميذ منطلقين في طريق عمواس (لوقا 24: 13 -24). وقابلهم يسوع وسألهم ماذا حدث. لم يكن هذا لمصلحته هو فلقد كان يعلم، لكنه كان ليمنحهم الفرصة ليرووا قصتهم بما فيها من حقائق موضحين مشاعرهم وخيبة الأمل التي أحسوا بها. وساعدهم بعد ذلك على إرجاع الأمور إلى نصابها.

لقد تعرض إيليا للتهديد بالموت (1 ملوك 19: 20)، وهر لحياته. لقد كان خائفًا فصلى أن يموت.

وبعد ذلك، بعد أن سُدِّدَ احتياجه الجسدي، سأله الله: ماذا جرى؟ فقصَّ إيليا على الله قصته... مرتين (عدد 10 وعدد 14). عندها قاد الله إيليا للتفكير في المستقبل وأخبره أنه لن يكون وحيدًا فهناك سبعة آلاف ركبة لم تسجد للبعل (عدد 18).

وبالإضافة إلى هذا وجَّه الله إيليا لمقابلة إليشع، ليصير إليشع مصدرًا من مصادر المساندة لإيليا.

- المرأة التي ظلت تعاني من نزف دم طوال 12 سنة (وقد يكون هذا عقب حادث إصابي أو صدمة نفسية تعرضت لها) لمست يسوع (لوقا 8: 43 -48).فسأل: "مَنِ الَّذِي لَمَسَنِي؟" لماذا سأل؟ ليس لكي يُحرجها (يخجلها) بل ليمنحها الفرصة لتحكي قصتها حتى ما تنال شفاءً لمشاعرها الجريحة كما نالت شفاءً لجسدها.

8- السياق

وبقي أن نقول أنه من الضروري أن ندرك أن استخلاص المعلومات وحده لا يكفي لتكفل العناية المناسبة للزملاء المرسلين. يجب أن يكون استخلاص المعلومات عنصرًا من عناصر العناية كعملية شاملة تتضمن:

- الاختيار المناسب وتعيين المكان المناسب.

- التدريب الكافي (عن الثقافة المعنية، الصدمة الثقافية، وفض النزاعات، ومهارات المناقشة والتفاوض، وإيجاد حلول للمشاكل، والعمل في فريق،وغير ذلك)، والاستعدادات الطبية (التطعيمات وغيرها).
- التعليمات الأمنية (والتي تشمل التعليم عن ما يجب عمله وما يجب اجتنابه لزيادة الأمان، وخطط الطوارئ التي يجب اتباعها في حالة الإجلاء أو خطف رهائن أو أية أزمات أخرى (انظر جودي 1995 (Goode 1995)، تعليمات التعامل مع الضغط النفسي والحوادث الخطيرة.
- المساندة المستمرة أثناء المهمة.
- عمل استخلاص المعلومات (CID) عقب أي حادث إصابي.
- التجهيز للعودة للوطن، عمل استخلاص المعلومات بعد فترة من أسبوع إلى ثلاثة أسابيع من العودة للوطن.
- المتابعة، والتوصية بطلب المساعدة الإضافية عند الحاجة إليها.

تأملات ومناقشة

1- ما هو حجم المسئولية الواقعة على كاهل الهيئات لتقديم استخلاص المعلومات للمرسلين التابعين لهم؟

2- متى وكيف يجب تقديم استخلاص المعلومات الروتيني فرديًا أم جماعيًا، قبل أم بعد العودة للوطن؟

3- ما هي الشواهد الكتابية التي توضح بعض عناصر استخلاص المعلومات عقب حادث خطير (CID)؟

4- كيف يمكن تطبيق نموذج (CID) على الثقافات المختلفة التي تعمل بها أنت أو الهيئة التابع لها؟

5- متى يجب على المسئول عن استخلاص المعلومات أن يأخذ راحة من عمله في استخلاص المعلومات؟

الملحق
أعراض الضغط النفسي الشائعة

أعراض جسدية

الإجهاد، وجود صعوبة في النوم، الكوابيس، صداع، آلام الظهر، عدم القدرة على الاسترخاء، جفاف الفم والحلق، الشعور بالدوار والغثيان، تصبب العرق والرعشة، آلام المعدة والإسهال، فقدان الشهية، أو الإفراط في الأكل، الإحساس بالحر الشديد أو بالبرد الشديد، ضربات قلب عنيفة، انقطاع النَفَس، سرعة أو بطئ التنفس، اليقظة المفرطة، الاحتياج المتكرر للتبول، عدم انتظام الدورة الشهرية، ازدياد احتمال حدوث قُرحة، ارتفاع ضغط الدم، أمراض الشريان التاجي.

أعراض عاطفية (نفسية)

الاكتئاب، الميل إلى البكاء، الرغبة في البكاء مع عدم القدرة على البكاء، تقلب المزاج، الغضب (من نفسه أو من الغير) هياج، نفاذ الصبر، الإحساس بالذنب والعار، الإحساس بقلة الحيلة وعدم الكفاية، الإحساس بالاختلاف والانعزال عن الآخرين، الصدمة، الإحساس بعدم القدرة على الخروج من المشكلة، الإحساس بالعجلة طوال الوقت، القلق (الإحساس بالخوف، التوتر، العصبية)، الهلع

والرُهاب (الخوف المرضي)، فقدان روح الدعابة، السأم (الملل)، انحطاط مستوى تقدير الذات، فقدان الثقة بالنفس، توقعات غير واقعية (عن نفسه وعن الآخرين)، التمركز حول الذات، عدم الأمان، الإحساس بأن الحياة إضاعة للوقت فلا داعي لتكبد العناء، الإحساس بالضعف، وعدم الاستحقاق.

أعراض سلوكية

الانعزال عن الآخرين أو الاستقلالية عنهم، سرعة الغضب والاستخفاف بالدنيا، النقد، إهمال العناية الشخصية، قضم الأظافر، التحدث ببطء وبرتابة (على وتيرة واحدة) أو بسرعة، الحديث المهزوز، المخاطرة غير الضرورية، محاولة القيام بالعديد من الأشياء حالاً، الافتقار إلى روح المبادرة، العمل لساعات طويلة، ضعف الإنتاجية، فقدان الرضا والإشباع الوظيفي، اللامبالاة، التغيب المتكرر عن العمل، زيادة التدخين أو شرب الخمور أو تعاطي المخدرات، التشويش، فقدان الاهتمام بالجنس، التبذير أو الإفراط في أنشطة أخرى لمحاولة تجنب التفكير في الضغط النفسي، الجلوس دون ممارسة أي عمل، قضاء وقت طويل في السرير، الميل إلى إيذاء النفس، أو سلوك انتحاري.

الأفكار

صعوبة في التركيز والتذكر، صعوبة في اتخاذ القرارات، التأجيل، التفكير في "كل شيء أو لا شيء"، شديد الحساسية للنقد، أفكار انتقادية عن نفسه، الشك في قدراته الشخصية وفي قدرات الآخرين، عدم المرونة، فقدان الاهتمام بالأنشطة التي كان يستمتع بها فيما سبق، التشاؤم، القلق على صحته، توقع الموت شابًا، محاولة تجنب التفكير في المشاكل، أفكار دخيلة عن صعوبات، ارتباك وتشويش وعدم معرفة الاتجاه، يبدو أن الوقت يبطئ أو يسرع، الإدراك المتأخر بعد وقوع الحادث ("لماذا لم أفعل...")، الإحساس بقلة الحيلة، أفكار عن الانتحار.

أعراض روحية

الجفاف الروحي –لا وجود للحماس، عدم الشكر، عدم الغفران، المرارة، الإحساس بالبعد عن الله، صعوبة في قراءة الكتاب المقدس والصلاة، تغير في المعتقدات، غارق في الموانع الصغيرة أو الروتينيات الرسمية أو غارق في الشعائر والطقوس الدينية، الغضب من الله، الشكوك، التساؤل عن وجود معنى للحياة، فقدان الهدف، التخلي عن الإيمان، اليأس وفقدان الأمل.

ديبي لوفيل (Debbie Lovell)

طبيبة نفسانية تعمل لدى جامعة أوكسفورد بإنجلترا. قضت فترة من الوقت وهي تعمل مع الزملاء المرسلين تقدم لهم الدعم النفسي، وخدمة استخلاص المعلومات والعلاج طويل الأجل. تقوم بالإشراف على عدد من الهيئات الإرسالية وتقوم كذلك بعمل زيارات قصيرة خارج البلاد لتقديم خدمة العناية بالأعضاء في ميدان العمل.

مؤهلاتها: BA, PhD, D. Clin Psy, C. Psychol

عنوان البريد الإلكتروني: