

Artical History

Received/ Geliş
25.05.2019

Accepted/ Kabul
08.06.2019

Available Online/yayınlanma
15.06.2019.

**The psychology of crisis and emergency management
Dead Sea and Southern Jordan floods**
سيكولوجية إدارة الأزمات والطوارئ: فيضان البحر الميت وسيول جنوب الأردن
دراسة وصفية تحليلية

د. فاطمة النوايسة / جامعة مؤتة

الملخص

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع ادارة الازمات التي تعرض لها الاردن وأهالي مفقودي سيول البحر الميت وفيضانات الجنوب في الأردن في عام 2018 من الناحية السيكولوجية, وأثرها على المتأزمين منها , وكذلك دور الإرشاد النفسي والدعم الاجتماعي لهم استخدم أسلوب المقابلة (المباشرة وعبر الهاتف), والارشاد الأسري للمجموعات المتأثرة بالأزمة وجلسات الارشاد الفردي والجمعي . تكونت عينة الدراسة (94) حالة من الطلبة المصابين وزملاء الطلبة المفقودين والمتوفيين وأولياء أمورهم , ومعلميهم . أظهرت نتائج الدراسة أن العملية غير المنظمة لإدارة الازمات في الاردن باتباعها الأسلوب اللامركزي في إدارة أزمة البحر الميت إعلامياً, ولم يكن هناك تعاون بين وزارة السياحة والآثار ووزارة الداخلية والأجهزة الأمنية المعنية لتحديد المواقع الآمنة والمناسبة للرحلات المدرسية. كما أفتقدت التشريعات التي تنظم سياحة المغامرة، بحيث تتضمن المواقع المقبولة كوجهة لهذه السياحة, كما تبين أن عمل مديرية العمليات والخطط في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات كان منصباً على إدارة الكوارث بدلاً من ادارة مخاطر الكوارث, كما أظهرت نتائج الدراسة توفر استراتيجيات نفسية نفذت بدرجة عالية ومهنية احترافية للتعامل مع فيضانات البحر الميت وسيول الجنوب تمثلت في جهود فريق الدعم النفسي – الاجتماعي .

الكلمات المفتاحية: سيكولوجية ادارة الازمات, سيول البحر الميت , فيضانات جنوب الأردن.

Abstract

The study aimed at shedding light on the reality of the crisis management that Jordan and the families of the missing Dead Sea and southern floods in Jordan suffered in 2018 from the psychological point of view, and its impact on those who are committed to it As well as the role of psychological counseling and social support for them used the method of interview (direct and telephone), and family guidance for groups affected by the crisis and individual and group counseling sessions. The study sample consisted of (94) cases of injured students, colleagues of the missing students, the deceased, their parents, and their teachers. The results of the study showed that the unregulated process of crisis management in Jordan by decentralizing the management of the Dead Sea crisis was media, and there was no cooperation between the Ministry of Tourism and Antiquities, the Ministry of the Interior and the relevant security agencies to determine safe and suitable locations for school trips It also found that the work of the Directorate of Operations and Plans at the National Center for Security and Crisis Management was focused on disaster management instead of disaster risk management. The results of the study also revealed that psychological strategies were implemented to a high degree And professional professionalism to deal with the floods of the Dead Sea and South Seoul was .the efforts of the psychosocial support team

key words : Crisis Management Psychology, Dead Sea Seoul, Southern Jordan Floods.

المقدمة:

تمر حياة الإنسان بأشكال وأنواع عديدة من الأزمات و الصدمات القاسية والمعاناة الشاقة، فيحاول غالباً أن يقاومها و يسعى للتغلب عليها حتى في حالات إحساسه بالضعف و عدم قدرته على المقاومة، وقد ينتج عن ذلك تغييرات عنيفة في جوانب حياته الشخصية والاجتماعية تتمثل في أزمات نفسية خاصة إذا لم يكن محصناً ضد هذه الأزمات ولم يكن مؤهلاً لكيفية التعاطي معها، وما تفرزه من حالات الفقد والخسارة . ومن أمثلة تلك الصدمات أو الأزمات المفاجئة حدوث كوارث طبيعية كالفيضانات السيول الجارفة. تعد الكوارث الطبيعية من

أخطر أنواع الكوارث التي تتعرض لي الكرة الأرضية في الآونة الأخيرة لما ينجم عن حدوثها من خسائر فادحة في الارواح والممتلكات.

كما يُنظر للالزمة على انها موقف وتحول فجائي عن السلوك المعتاد للمجتمع خارج السيطرة يؤدي إلى خلل وتحديد للمصالح كالتحول من السلم إلى الحرب وغيرها وبهذا نجد أن الأزمة موقف أو حالة غير متوقعة واسعة أو عميقة تستدعي التدخل لمواجهتها والحد من تأثيرها (السيد, 2000)

ومن هنا نشأ مصطلح الأزمة وإدارتها وكيفية التعامل معها وبدأ يشير إلى دور الدولة في مواجهة الأزمات المفاجئة والظروف الطارئة كالزلازل والفيضانات والحرائق والحروب، ورغم حداثة مفهوم الأزمة فان التاريخ يشير إلى أن ابن سينا يعد من أوائل الذين بحثوا في هذا الموضوع عند إشارته إلى الآثار النفسية والجسدية للازمات والكوارث)

Harnby et al) 69,

مشكلة الدراسة

عاش الاردنيون يوماً عصيباً عندما وقع حادث في 25 تشرين الأول/أكتوبر من العام 2018 في منطقة وادي زرقاء ماعين عند شواطئ البحر الميت من الجانب الأردني, فبعد ظهر يوم الخميس الموافق 2018/10/25 ونتيجة لتساقط كميات غير معهودة من الأمطار تجمعت كميات هائلة من مساليل الماء التي تصب في منطقة البحر الميت ونحوه كونه أخفض بقعة في الأردن وقدنجم عن ذلك جرف كل ما وقع في طريق المياه المندفعة. وشاءت الأقدار أن يتواجد في المنطقة مجموعة من المواطنين ضمن رحلات مدرسية وترفيهية وغيرها من الأنشطة ولم ينتبهوا إلى اندفاع المياه باتجاه تواجدهم. وقد أدى الحادث لوقوع (21) ضحية و (43) إصابة هم

(18) أردنيا و (3) عراقيين. العراقيون الثلاثة هم طالبان في مدرسة فكتوريا الخاصة, وفتاة في العشرينات من المرافقين للرحلة المدرسية معظمهم طلاب كانوا في رحلة مدرسية للمنطقة، إضافة لانهيار جسر مغلق منذ مدة. وقد كان سبب الحادث السيول الكبيرة التي اجتاحت الوادي ومنطقة شاطئ البحر الميت التي تعد أخفض نقطة على وجه الكرة الأرضية . كما عاش الاردنيون ليلة صعبة جدا مساء الجمعة بعدما داهمت الفيضانات الناتجة عن عواصف مطرية القرى والمنشآت السياحية والطرق العامة في مناطق الجنوب وجرفت السيول عشرات السيارات فيما علقت الاف السيارات على الطريق الدولي الواصل بين العاصمة وطرق الجنوب حيث الناطق الرسمي باسم الحكومة عن (9) وفيات على الاقل في منطقة ضبعة الصحراوية.

أهداف الدراسة

- 1- التعرف على مدى توافر عملية منظمة لإدارة الازمات في الاردن؟
- 2- التعرف على مدى وجود معوقات لإدارة أزمة سيول البحر الميت وفيضانات جنوب الاردن ؟
- 3- التعرف على توفر استراتيجيات للتعامل مع فيضانات البحر الميت وسيول الجنوب؟

أسئلة الدراسة

- 1- ما مدى توافر عملية منظمة لإدارة الازمات في الاردن؟
- 2- ما معوقات إدارة أزمة سيول البحر الميت وفيضانات جنوب الاردن ؟
- 3- ما مدى تطبيق استراتيجيات نفسية للتعامل مع فيضانات البحر الميت وسيول الجنوب؟

مصطلحات الدراسة

أولاً: الأزمات . مجموعة من المفاهيم المرتبطة ببعضها تتعلق بردود أفعال الناس عندما يواجهون معاناة جديدة غير مألوفة, وهذه المعاناة ممكن أن تأتي من كارثة طبيعية أو فقد شئ ذو أهمية أو تغير في الحالة الاجتماعية أو تغيرات في دورة الحياة" (اشواق، 2011).

وفي هذه الدراسة تعرف الأزمة اجرائياً بأنها الحدث المفاجئ المتمثل في حدوث فيضانات وسيول مفاجئة حدثت في يوم الجمعة الموافق (2018/ 10/25) في منطقة زرقاء ماعين والتي أودت بحياة (21) شخصاً فيضانات البحر الميت وسيول الجنوب .

ثانياً: سيكولوجية ادارة الأزمات

هي أسلوب من أساليب العلاج القصير الذي ارتكز على أسس نظرية الأزمة وقد قدم إطاراً لمواجهة المواقف الطارئة والمفاجئة في حياة الإنسان, ويعتبر تدخلاً ملائماً للتعامل مع الحوادث الفجائية والأمراض الخطيرة الحادة وضغوط تحديات الأدوار الاجتماعية (Ashwaq,2011)

2- سيول البحر الميت وفيضانات الجنوب سيول البحر الميت أو فاجعة البحر الميت هو حادث وقع في 25 تشرين الأول/أكتوبر من العام 2018 م في منطقة وادي زرقاء ماعين عند شواطئ البحر الميت من الجانب الأردني. وقد أدى الحادث لوقوع 21 ضحية و43 إصابة معظمهم طلاب كانوا في رحلة مدرسية للمنطقة، إضافة لانحيار جسر مغلق منذ مدة. وقد كان الحادث سببه السيول الكبيرة التي اجتاحت الوادي ومنطقة شاطئ البحر الميت التي تعد أخفض نقطة على وجه الكرة الأرضية.

الاطار النظري والدراسات السابقة

التنبؤ بالكوارث والأزمات

يمثل التنبؤ بالأزمات قبل وقوعها أحد أهم جوانب الإدارة الناجحة للأزمة، وجعل نتائجها السلبية في حدها الأدنى، من خلال وضع التدابير الاستباقية لمنعها، أو التعامل الفاعل معها في حال وقوعها. وإن الإدارة الفاعلة للأزمات هي تلك التي لا تركز على مواجهة الأزمات والمخاطر الحالية فقط، وإنما كذلك هي التي تقوم بدور وقائي من خلال التنبؤ بالأزمات والمخاطر التي قد تحدث في المستقبل، سواء كانت ذات طبيعة أمنية أو اقتصادية أو اجتماعية، وتنبه الجهات المعنية إلى طبيعة هذه الأزمات والمخاطر المحتملة، حتى لا يكون التعاطي معها من منطلق رد الفعل فقط؛ لأن أساليب التصدي المرتجل في إدارة الأزمات، كما يشير سمو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان، لم تعد مقبولة. الاهتمام بالتنبؤ الوقائي في إدارة الأزمات وكيفية التعامل معها، بات ضرورة ملحة، ليس لارتباطه بأولويات التنمية ومتطلباتها فقط -لأنه مع ارتفاع سقف الطموحات التنموية تظهر بعض التحديات أو الأزمات الطارئة، وهذا يتطلب بدوره ضرورة الاستعداد لها والتخفيف من آثارها، من خلال العمل على تأهيل الكوادر البشرية اللازمة وتدريبها، وتأسيس بنية تحتية قوية تكون قادرة على التنبؤ المسبق بالأزمات، والاستعداد للتعاطي معها بشكل فاعل - وإنما كذلك لما يشهده العالم من أزمات متلاحقة في كل اتجاه، باتت تتعدى في تأثيراتها المناطق التي تقع فيها، كما حدث خلال السنوات الماضية في أزمات ارتفاع أسعار الغذاء و"الأزمة المالية العالمية"، الأمر الذي يتطلب استعداد الجهات المعنية في الدولة لاحتمال ظهور أي أزمات جديدة، ووضع الخطط اللازمة لضمان التعامل معها واحتواء آثارها(مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية،2012)

سمات الأزمات

للأزمة مجموعة من السمات (Jonathan M. Roberts, 1999)

١. نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى مواجهة الظروف الطارئة.
٢. تسود فيها حالة عدم التأكد ونقص المعلومات.
٣. ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود وقت لإصلاح الخطأ.

٤. تنقص فيها التحكم في الأحداث والسيطرة عليها.

٥. المفاجئة والسرعة التي تحدث بها.

٦. التهديد الشديد للمصالح والأهداف مثل انهيار الكيان أو سمعته وكرامة متخذ القرار أنواع الأزمات

١- أزمة بفعل الإنسان: وهي تلك الأزمات الناشئة عن فعل إنسان مثل (التهديد

بالغزو العسكري، عمليات الإرهاب كخطف الطائرات والسفن والرهائن،

2- الاضطرابات العامة والفتن، حوادث تلوث البيئة تسرب الإشعاع والمواد الكيميائية أو الصناعية إلى الهواء أو

الماء، الحرائق الكبيرة، حوادث الطائرات والقطارات وغرق السفن العملاقة.

3- أزمة طبيعية لا دخل للنشاط الإنساني بحدوثها مثل (الزلازل والبراكين

والأعاصير، الفيضانات وما شاكلها، الجفاف ونضوب الموارد المائية (الرازم, 1995)

4- من حيث المستهدف بالاعتداء مثل (اعتداء على شخصيات، اعتداء على ممتلكات).

5- من حيث الهدف مثل (إرهاب الطرف الآخر كتفجير الطائرات ودون تحديد

مطالب، الابتزاز كفرض مطالب معينة كشرط لإنهاء الأزمة).

6- من حيث مسرح الأزمة مثل (أزمة خلقتها الظروف في مسرح الحادث لمطالب محتطف كهبوط في مطار

للتزود بالوقود، أزمة حدد فيها مسبقاً مسرح الحادثة الذي وقعت فيه).

7- من حيث المصدر مثل (أزمة مصدرة كالذي يحدث عندما يتم تفجير في بلد ما لاعتبارات معينة في بلد

آخر، أزمة لها جذورها في بلد الحادث سواء كانت هذه (الشعلان، 2002)

الارشاد في الازمات

التدخل في الأزمات أسلوب من أساليب العلاج القصير الذي ارتكز على أسس نظرية الأزمة وقد قدم إطاراً لمواجهة المواقف الطارئة والمفاجئة في حياة الإنسان، ويعتبر تدخلاً ملائماً للتعامل مع الحوادث الفجائية والأمراض الخطيرة الحادة وضغوط تحديات الأدوار الاجتماعية، كما أنه من المهم وجود الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين للعمل بأسلوب التدخل في الأزمات، ولا يطبق مدخل التدخل في الأزمة مع الأفراد فقط، وإنما مع الأسر والجماعات والمجتمعات، ففيما يتعلق بالأسرة فإن مواقف الأزمة غالباً ما يرتبط بشبكات الدور للأسرة وحالة عدم التوازن التي تمر بها الأسرة، أما مع الجماعات فهي أيضاً تستخدم كأدوات علاجية عندما يكون هناك عدد من الناس يمرون بخبرة أزمة مشتركة في آن واحد، وعلى مستوى المجتمع المحلي يستخدم المدخل لبرامج الوقاية الأولية، أو التدخل المهني المبكر والنظر إلى المجتمع المحلي كوحدة للتعامل (Ashwaq, 2011)

أساليب الارشاد في الازمات

ويمكن تصنيف الأساليب التي يستخدمها الممارس العام في هذه المرحلة إلى ثلاث مجموعات هي أساليب التخفيف من الضغوط، وأساليب تدعيم الذات، وأساليب استثمار إمكانات البيئة، وهي كالتالي:

أولاً: أساليب التخفيف من حدة الضغوط الانفعالية الواقعة على النسق كالقلق والخوف وذلك من خلال استخدام أساليب منها:

1-التفريغ الانفعالي لخفض حدة الإحساس بالقلق والذنب.

2- الاتصال بما يساعد على الإحساس بأهميته وأحقيته في المساعدة.

3-التأكيد بإعطاء الأمل للنسق دون إنكار خطورة الموقف.

ثانياً: أساليب تدعيم الذات في مواجهة الأزمة للتعامل مع معارف النسق وإدراكه للموقف وتدعيم ذاته في مواجهة موقف الأزمة وذلك من خلال استخدام أساليب منها:

1-التعليم والشرح لتوضيح الموقف للنسق والمعلومات التي يحتاجها لفهم أبعاد موقف الأزمة والخروج منه

وتحديد الأنساق الأخرى التي يمكنها المساهمة في الموقف.

2-تقبل الواقع وعدم إلقاء تبعه الأزمة على الآخرين.

3-التأثير المباشر لتعريف النسق بوجهة نظر الممارس العام في كيفية مواجهة موقف الأزمة كأساليب

الإيحاء والنصيحة والضغط.

4-التوجيه للمساهمة في بلورة التوقعات المستقبلية.

5-الانفتاح على المحيط الاجتماعي.

ثالثاً: أساليب استثمار إمكانات البيئة:

وتكمن في الاستفادة من إمكانات الأنساق الأخرى في البيئة غير نسق التعامل سواء كانت إمكانات مادية أو

بشرية للمؤسسة أو متخصصين آخرين إلى جانب الإمكانيات المتوفرة لكافة الأنساق (اشواق، 2011م)

المهارات اللازمة لإرشاد الأزمات

على المرشد النفسي أن يكون لديه المعرفة والخبرة الكاملة في المهارات التالية: -

1. مهارة التفريغ والتنفيس الانفعالي عن طريق الإصغاء.
 2. مهارة التعزيز (التقبل والفهم والدعم) والعناية والاهتمام بالمسترشد.
 3. مهارة الاتصال الصادق والمفتوح وإعطاء التفسيرات المناسبة للمرحلة العمرية دون غموض أو إبهام.
 4. مهارة الدعم المناسب في الوقت المناسب.
 6. مهارة خفض التوتر.
 7. مهارة المواجهة من خلال (المساندة الاجتماعية, السلوك المركز على المهمة, البعد العاطفي, الحديث الذاتي المعرفي, الإيثارة, الإرشاد).
 8. مهارة التكيف مع الخسارة وجعلها واقعاً وتقبل ردود الأفعال المشاركة.
 9. مهارة الاحتفاظ والسيطرة.
 10. إعداد برامج لتدريب الآباء في التعامل مع أبنائهم.
- قواعد التعامل مع الأزمات (خطوات التدخل إرشادياً)
1. الدعم والتقمص العاطفي للشخص الواقع في أزمة.
 2. الاستمتاع والإصغاء وتشجيع المسترشد للتعبير الكامل عن مشاعره وعواطفه.
 3. تشجيع الشخص الواقع في أزمة الإجابة عن أسئلة المرشد لتوضيح ومعرفة الحادث بدقة.
- منهجية الدراسة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتته لمثل هذه الدراسات

مجتمع الدراسة. تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة مدرسة فكتوريا الخاصة وأهاليهم وكذلك منكوبي فيضانات الجنوب والبالغ عددهم (106) مائة وستة حالات.

عينة الدراسة . تكونت عينة الدراسة من (94) من الطبقة زملاء المفقودين والأهالي منهم.

أدوات الدراسة. تم استخدام الأدوات التالية:

1- المسح الاعلامي والتوعية.

2- الخط الساخن. حيث تم تشغيل (5) خطوط ساخنة وهم نخبة من المختصين المؤهلين الحاصلين على تدريبات قدمت خدمة الدعم النفسي للمحتاجين المتأثرين بالفاجعة , حيث تم اجراء(65) استشارة هاتفية

3- المقابلات الفردية(التدخل المهني) . حيث تم اجراء(13) مقابلة فردية, تفرغ انفعالي وتعبير عن المشاعر تضمنت رسم الكف، إرسال رسالة للأحباء، ساعة للمشاعر

4- الارشاد العائلي /الأسري شمل(4) حالات وزيارات منزلية (25) زيارة للعائلات

5- الارشاد الجمعي . وشمل (3) مجموعات.

اجراءات الدراسة

إجراءات الدراسة, تم جمع البيانات المتعلقة بطلبة المدرسة المرشحين في ذلك اليوم, ومن ثم تلقي اي معلومات حول من وصل للمستشفيات للعلاج أو متوفياً . ثم تم الاعلان الفوري عن ارقام الخط الساخن. وكذل التواجد

من قبل الفريق الارشادي في المدرسة المنكوبة , للقاء الطلبة زملاء الطلبة المفقودين, وكذلك معلمات المدرسة, كما تم اخذ عناوين المشفيات المتواجد فيها المصابين لقائهم ومساندتهم نفسيا, أما بالنسبة لأولياء الأمور فقد ذهب فريق الارشاد للالتقاء بهم وتقديم جلسات ارشاد نفسي وأسري لهم.

نتائج الدراسة وتوصياتها

1- ما مدى توافر عملية منظمة لإدارة الازمات في الاردن؟ وللإجابة على هذا السؤال فقد تم الحصول على البيانات من خلال ما أوردته وزيرة الدولة لشؤون الاعلام الاردني في المؤتمر الصحفي , أشارت غنيمات إلى أن العملية غير المنظمة لإدارة الازمات في الاردن باتباعها الأسلوب اللامركزي في إدارة الأزمة أزمة البحر الميت إعلامياً، لافتة حيث أن هذا الأسلوب يشنت الرأي العام، نتيجة تعدد التصريحات الصادرة عن المسؤولين، مما يؤثر سلباً على سير تدفق المعلومات للرأي العام(وكالة الأنباء الأردنية, 2018/12/15).

2- ما معوقات إدارة أزمة سيول البحر الميت وفيضانات جنوب الاردن؟
تبين من خلال مسح البيانات أثناء فاجعة البحر الميت أنه لم يكن هناك تعاون بين وزارة السياحة والآثار ووزارة الداخلية والأجهزة الأمنية المعنية لتحديد المواقع الآمنة والمناسبة للرحلات المدرسية. كما أفتقدت التشريعات التي تنظم سياحة المغامرة، بحيث تتضمن المواقع المقبولة كوجهة لهذه السياحة, كما تبين أن عمل مديرية العمليات والخطط في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات كان منصباً على إدارة الكوارث بدلاً من ادارة مخاطر الكوارث لتفادي وقوع الحسائر عند حدوث أي أزمة مفاجئة(بني ياسين, 2018) .

3- ما مدى توفر استراتيجيات نفسية للتعامل مع فيضانات البحر الميت وسيول الجنوب؟ وللإجابة على هذا السؤال فقد قام فريق الدعم النفسي - الاجتماعي المنبثق عن الجمعية الأردنية لعلم النفس . تمت دعوة فريق التدخل المهني للدعم النفسي - الاجتماعي (معكم) من أعضاء الجمعية الأردنية لعلم النفس وعددهم (26) مشاركا متطوعا (ملحق رقم 1) متعددي الاختصاصات (إرشاد نفسي وصحة نفسية، علم نفس عيادي، تربية خاصة) لعقد اجتماع عاجل لوضع خطة تقديم الدعم لأهالي الضحايا والناجين على حد سواء. وتم في هذا الاجتماع تشكيل مجموعة من اللجان الفرعية (ملحق رقم 2) وكذلك توزيع مسؤوليات العمل صباح السبت 2018/10/27 تمت زيارة مدرسة فكتوريا- المدرسة المنكوبة - والتي فقدت طلبة ومعلمين في سيول البحر الميت وذلك للتعرف على الوضع القائم عن كثب .

تم تأسيس شبكة دعم ومساندة من عدة هيئات رسمية ومهنية من جمعيات ومنظمات مجتمع مدني شملت وزارة الصحة "فريق إدارة الأزمات"، المركز الوطني للصحة النفسية، منظمة الصحة العالمية WHO " " ، وزارة التربية والتعليم، جامعة مؤتة، الجمعية الطبية السورية الأمريكية "SAMS" ، جمعية شارتييه، جمعية ربحانة الأسرة، مركز إثراء لتطوير العلائقية، مركز الوداد للاستشارات النفسية والتربوية، مركز كلمة للعلوم السلوكية، منظمة علاج الصدمة النفسية - بريطانيا Trauma Aid-UK ، جمعية تمكين للإرشاد النفسي. حيث تم من خلال التنسيق تنظيم عمليات الإحالة والمعالجة الدوائية وتوفير أماكن يتم فيها استقبال الأفراد والأسر التي يتطلب وضعها عقد جلسات تدعيمية أو علاجية ومتابعة وقد توفرت أربعة أماكن بالشروط المهنية بالإضافة إلى مقر الجمعية الأردنية لعلم النفس.

تم العمل بعدة خطوط متوازية في آنٍ واحدٍ شملت ما يلي:

- توفير تدريب مكثف وإسترجاعي في بعض مكوناته، حول الشكل والفقد والصدمة النفسية الناجمة عنهما، لأعضاء فريق (معكم) قدمه الدكتور وليد عبد الحميد والدكتور خالد سلطان من منظمة علاج الصدمة النفسية - بريطانيا والدكتور يوسف مسلم عضو الجمعية، وتضمن (6) ساعات تدريبية وعقدت الجلسات في المساء. وتم عقد (4) اربعة اجتماعات متابعة ومناقشة حالات للفريق و(2) اثنان لتدريب متعمق.
- تأسيس (10) عشرة خطوط هاتفية ساخنة للاستشارات العاجلة وتحديد الاحتياجات النفسية للمتصلين وتقديم الإرشاد الفوري (ملحق رقم 3). وإعداد رسالة تعزية ومواساة تتضمن أرقام الخطوط الساخنة وأسم الأخصائي المستجيب وتوزيعها في كل مقرات العزاء وأسر الناجين لتشجيع الراغبين على المبادرة بالاتصال وتلقي الخدمة.
- التنسيق مع ثلاث أطباء وطبيبة نفسيين من القطاع الخاص لتوفير المعالجة النفسية الدوائية مجاناً، وكذلك التنسيق مع أطباء المركز الوطني للصحة النفسية للاستقبال المباشر لأفراد لا يستطيعون الحضور إلى عمان لمراجعة الأطباء الخاصين آنفي الذكر.
- تنظيم فرق صغيرة للقيام بزيارات التعزية والمواساة ولقاء أهالي الضحايا وعرض الخدمات المتاحة تحت تصرفهم.
- إعداد برنامج تدخل مع أطفال المدرسة المتأثرين بفقد زملائهم ومعلمات من المرافقات للرحلة المدرسية كي يتم تنفيذه فور فتح المدرسة أبوابها.

- عرض خدمات الإرشاد والعلاج النفسي وتوضيح فوائدهما لوقاية الصحة النفسية من التعرض لاضطرابات أشد مما قد يستلزم الكثير من التدخل والأدوية ومدد قد تطول.
 - إعداد دليل "التعامل مع حالات الشكل والفقْد والحداد" بهدف نشره للهيئات والمدارس بغرض التوعية وبناء القدرات. وكذلك يقوم فريق بترجمة دليل للجلسات العلاجية في نفس الموضوع.
 - تنفيذ لقاءات توعية جماهيرية حول الإسعاف النفسي الأولي في الأزمات والكوارث عبر جامعتي مؤتة والعلوم التطبيقية.
 - تنفيذ لقاءات متلفزة وإذاعية حول التعامل مع الأزمات والكوارث على شاشتي "رؤيا" و "العربية" وعلى إذاعة الطفيلة.
 - تجسير جهود المتابعة وهناك (5) أفراد وأسرتين ما زالوا قيد المتابعة وتقديم التدخلات العلاجية بنوعيتها، الطبي والنفسي. - ولم يقتصر عمل فريق الجمعية (معكم) على ضحايا المدرسة في حادثة البحر الميت بل تم شمول الضحايا في مناطق ناعور ومأدبا وذيبيان والزميلة وضبعة وهناك من يتابع أوضاع الحالات التي تستدعي المتابعة.
- خلاصة العمل الداعم وفعالياته:

أولا - التواصل المهني مع أهالي الضحايا والناجين في أحداث البحر الميت وسيول الجنوب:

نوع التواصل	العدد	التجاوب	ملاحظات توضيحية
الخطوط الساخنة	65	53	تباين التجاوب من ترحيب تام إلى طلب تأجيله من الأسرة.

واستشارات هاتفية			
زيارات مواساة	17	17	تمت بناء على توزيع الفرق الصغيرة لتغطية أكبر قدر مستطاع.
زيارات لاحقة/متابعة	8	8	تمثل الأسر التي تبين من زيارات المواساة حاجتها الماسة إلى مزيد من الدعم وهناك أسرتين ضمن أولويات فريق المتابعة.
جلسات فردية	7	7	تمثل ما تقرر تحويل أفراد ممن تم اللقاء بهم في مرحلة سابقة إلى عمل مهني فردي بسبب ظهور أعراض سلبية للحدث الصادم وحاجتهم إلى تدخل مهني أعمق.
إرشاد أسري/للعائلة	4	4	حيثما اتضح للمرشد المعني حاجة الأسرة إلى هذا النوع من التدخل.
إحالات طبية وتقديم علاجات	5	5	بالتنسيق مع الأطباء النفسيين للأفراد الذين تبين من العمل معهم حاجتهم إلى تدخل طبي دوائي.
الإجمالي	94	106	نسبة الإنجاز 89% من الحالات

ثانيا - العمل مع جهاز وطلبة المدرسة المتأثرة بالفقد:

عمل فريق (معكم) داخل المجتمع المدرسي المنكوب بالفقد لمدة (11) أحد عشر يوما بنظام المناوبة ومن اللحظة الأولى التي قررت فيها وزارة التربية والتعليم إعادة فتح المدرسة (ملحق رقم 4). والتقى أفراده بأعضاء الهيئة التعليمية وبأهالي طلبة وعمل داخل الصفوف في أنشطة جماعية.

والجدول التالي يوضح طبيعة الفعاليات المهنية المشار إليها:

ملاحظات توضيحية	الصفوف/ الأفراد	الفعالية المهنية
تفريغ انفعالي وتعبير عن المشاعر تضمنت رسم الكف، إرسال رسالة للأحباء، ساعة للمشاعر	6، 7، 8، 9	تفريغ انفعالي وتعبير عن المشاعر تضمنت رسم الكف، إرسال رسالة للأحباء، ساعة

	(مجموع الخصص 9)	للمشاعر
من تبين لفريق الأخصائيين أن لديهم حاجة ملحة وفورية للمساعدة	(عدد الجلسات 7)	إرشاد نفسي فردي للطلبة
ما تبين أن لديهم حاجة ملحة وفورية للمساعدة وتظهر لديهم أعراض التأثر بالحدث الصادم	4 (عدد الجلسات 6)	إرشاد نفسي فردي للمعلمات واحدى الأمهات
تم بعضها بناء على طلب مباشر من الطلبة وبعضها بناء على تفاعل الأخصائي مع الطلبة في الساحة	6، 7، 8 (عدد المجموعات 3)	العمل مع مجموعات صغيرة من الطلبة/ إرشاد جمعي

التوصيات

- 1- استخدام الأسلوب والمنهج العلمي السليم في التعامل مع الأزمات وإدارتها وتحديد أسباب نشوئها بشكل دقيق.
- 2- التعامل مع المعلومات بشكل كبير ومدروس وتشكيل فريق وخلايا للالتزامات.
- 3- التركيز على العلم التربوي والجوانب النفسية والتربوية لحل الأزمات من خلال زيادة الوعي المجتمعي ومتابعة الطلبة الذين يتعرضون للالتزامات وذويهم لأنهم بحاجة إلى الدعم النفسي.

المراجع والمصادر

بني ياسين, علي (2018) ندوة أقيمت في الجامعة الأردنية 2018/11/19 بعنوان "فاجعة البحر الميت دروس وعبر"

الرازم, عز الدين (2000) التخطيط للطوارئ وإدارة الأزمات في المؤسسات . عمان : دار الخواجا للنشر والتوزيع، ١٩٩٥ . ص. ٢٩.

السيد، محمد الإدارة (2000) الاستراتيجية مفاهيم وحالات ، القاهرة، الدار الجامعية، ص ٢٧

الشعلان، فهد احمد، (2002) إدارة الأزمات : الأسس – المراحل – الآليات، جامعة نايف العلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، ص ٨٧

العماري، عباس (١٩٩٣) ، إدارة الأزمات في عامل متغير، مركز الترجمة والنشر، الأهرام، القاهرة.

الغريب، عبدالعزيز بن علي (2004) نظرية التدخل وقت الأزمات. الرياض : جامعة الامام، مجلة العلوم الاجتماعية.

نشرة "أخبار الساعة" مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية.(2012)

Harnby A. S., Gatenly E. R. and Inakefield H. (1999) , The Adranced

Learner's Dictionary of Current English, London, Oxford Univ

Jonathan M. Roberts,(1988) "Decision Making During International Crisis,

.London, Macmillan Press Ltd., 1988