HUMANITAIRES JOBS · الأكاديمية الإنسانية

الميني MBA في الأمن وإدارة المخاطر: حماية الفرق والحفاظ على الوصول

مادة الدرس · الأسبوع 8 : الصحة والرفاه النفسي الاجتماعي والصون الداخلي والتأمين

برنامج مدته 3 أشهر بالضبط (12 أسبوعًا، 144 ساعة) لإدارة الأمن والمخاطر في منظمة إنسانية: واجب الرعاية، وتحليل السياق، وتقييم المخاطر، والخطط والإجراءات، والقبول والتفاوض على الوصول، والحوادث، وإدارة الأزمات والاختطاف، وصحة الموظفين ورفاههم، والأمن الرقمي وحماية البيانات، ومخاطر المنظمة والامتثال، وتقاسم المخاطر مع الشركاء، والحوكمة واستمرارية الأعمال. تمارين رقمية مصححة، وثلاثة امتحانات شهرية مع دراسات حالة، ودبلوم قابل للتحقق من الأكاديمية الإنسانية.

https://humanitairejobs.org/ar/academy/mini-mba-securite-/risques/semaine-8

وثيقة مجانية من الأكاديمية الإنسانية. يمكن طباعتها ومشاركتها بحرية لأغراض التدريب دون تعديل.

الأسبوع 8 : الصحة والرفاه النفسي الاجتماعي والصون الداخلي والتأمين

الأهداف

- تنظيم حماية صحة الموظفين: الوقاية، الرعاية، الإجلاء الطبي والإسعافات الأولية.
- الوقاية من الضغط النفسي والإنهاك والصدمة والتكفّل بها، وقياس رفاه الفرق.
- التعامل مع التحرش والعنف الجنسي ضد الموظفين واحتياجات التأمين بوصفها مخاطر قائمة بذاتها.

الصحة، الخطر الأول

في سياقات كثيرة، تتسبب **الأمراض** (الملاريا، الالتهابات الهضمية، الأمراض المزمنة سيئة المتابعة) و**الحوادث** في حالات توقف عن العمل وإعادة إلى الوطن، وأحيانًا في وفيات، أكثر مما يتسبب فيه العنف. لذا فإن حماية الصحة جزء من إدارة المخاطر.

التدابير الأساسية:

- **قبل المغادرة أو التعيين**: فحص طبي، تطعيمات، وقاية ملائمة من الملاريا، إحاطة صحية خاصة بالسياق.
- **في الموقع**: خريطة لمرافق الرعاية (الجودة، المسافة، أوقات العمل، اللغات)، عقود مع عيادات، حقائب إسعافات أولية، موظفون مدرَّبون على الإسعافات الأولية (شخص واحد على الأقل لكل فريق أو لكل مركبة في المناطق المعزولة).
- **الإجلاء الطبي**: إجراء مكتوب، عقد مع مقدّم خدمة أو شركة تأمين، معايير التفعيل، آجال واقعية.
- **الموظفون الوطنيون**: تغطية صحية معادلة فعليًا، بما في ذلك للأسر وفق سياسة المنظمة.

المهلة الحرجة. «الساعة الأولى» بعد إصابة بالغة حاسمة. فإذا كان أقرب مستشفى جراحي يبعد 6 ساعات بالسيارة ولم يكن الإجلاء الجوي ممكنًا قبل اليوم التالي، فإن خطر الحادث الخطير يثقل بكثير في التقييم، ويصبح التدريب على الإسعافات الأولية المتقدمة أولوية.

الضغط النفسي والإنهاك والصدمة

يتعرض العاملون في المجال الإنساني لثلاثة أنواع من الضغط النفسي:

- **الضغط الأساسي والتراكمي**: عبء العمل، ظروف المعيشة، العزلة، النزاعات داخل الفريق، انعدام الأمن الدائم. وإذا لم يُعالَج، يؤدي إلى **الإنهاك** (الاحتراق الوظيفي).
- **الضغط الصدمي**: التعرض لحدث عنيف أو للموت.
- **الصدمة غير المباشرة**: من كثرة الإصغاء إلى معاناة الآخرين ومشاهدتها.

كشفت عدة استطلاعات أُجريت على عاملين في المجال الإنساني عن معدلات مرتفعة من أعراض القلق والاكتئاب والإنهاك، تفوق في الغالب تلك المسجلة لدى عامة السكان، وتزداد ارتفاعًا لدى الموظفين الوطنيين المعرّضين لأعمال العنف نفسها التي تتعرض لها أسرهم.

التدابير: عبء عمل معقول، احترام الإجازات وفترات الاستراحة للتعافي (الراحة والاستجمام، R&R، حسب السياق، مثلًا كل 6 إلى 12 أسبوعًا في السياقات الصعبة)، الوصول السري إلى الدعم النفسي، تدريب المسؤولين على رصد العلامات، الإسعافات الأولية النفسية بعد الحادث، ثقافة لا توصم طلب المساعدة.

المسؤول الذي لا يأخذ إجازة أبدًا يوجّه رسالة إلى فريقه بأكمله. فالرفاه مسألة قدوة أيضًا.

قياس الرفاه

يُقاس رفاه الفرق، شأنه شأن أي خطر:

- **معدل استخدام الإجازات** وفترات الراحة والاستجمام: الأيام المأخوذة / الأيام المستحقة.
- متوسط **الساعات الإضافية** وعدد الأشخاص الذين يتجاوزون عتبة معينة.
- **الإجازات المرضية** ودوران الموظفين (المغادرات المبكرة).
- **استطلاعات مجهولة الهوية** قصيرة ومنتظمة (مقاييس معتمدة للضغط النفسي أو الإنهاك، أسئلة حول الدعم المُدرَك).
- اللجوء إلى **الدعم النفسي** (بالأعداد، لا بالأسماء أبدًا).

مثال. فريق من 40 شخصًا: 1 200 يوم إجازة مستحقة خلال السنة، أُخذ منها 690، أي 57,5 %. يعمل 14 شخصًا بانتظام أكثر من 55 ساعة أسبوعيًا. الدوران: 11 مغادرة خلال السنة، أي 27,5 %. تشير هذه الأرقام إلى خطر إنهاك مرتفع: خطة عمل (تخطيط إلزامي للإجازات، تعزيزات، تقليل الاجتماعات، متابعة من الإدارة).

التحرش والعنف الجنسي ضد الموظفين

يُعدّ **التحرش** (المعنوي والجنسي) والتمييز و**العنف الجنسي** ضد الموظفين، بما في ذلك من قبل الزملاء، مخاطر لا يُبلَّغ عنها بما يكفي. وهي تندرج في آنٍ واحد ضمن الأمن والموارد البشرية والصون (safeguarding) الداخلي.

تشمل المنظومة الدنيا ما يلي:

- **مدونة سلوك** واضحة وموقَّعة، تحظر أيضًا الاستغلال والانتهاك الجنسيين بحق السكان؛
- **قنوات إبلاغ** متعددة وسرية (بما فيها قنوات خارج التسلسل الإداري وقنوات خارجية)؛
- نهج **متمحور حول الناجية أو الناجي**: الأمان، السرية، احترام خياراتها، الرعاية الطبية السريعة (الوقاية بعد التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية ومنع الحمل الطارئ في الآجال المحددة)، الدعم النفسي؛
- **تحقيقات** يجريها أشخاص مدرَّبون، مستقلون عن التسلسل الإداري المعني؛
- **عقوبات** فعلية وتبادل للمعلومات بين المنظمات لتجنّب توظيف أشخاص صدرت بحقهم عقوبات (آليات التحقق من المراجع المشتركة بين المنظمات).

يجب أن تكون حقائب الوقاية بعد التعرض متوفرة وأن يكون الموظفون المعيَّنون مدرَّبين على استخدامها، لأن آجال فعاليتها قصيرة (في الساعات الأولى بشكل مثالي، وفي موعد أقصاه 72 ساعة).

التأمين

ينقل التأمين جزءًا من المخاطر المالية. التغطيات المعتادة:

- **الصحة** (بما في ذلك في الخارج) و**الإجلاء الطبي**؛
- **الحوادث والعجز والوفاة**، بما في ذلك مخاطر الحرب والإرهاب، المستثناة في الغالب من العقود الموحّدة؛
- **المسؤولية المدنية** للمنظمة؛
- **الممتلكات**: المركبات، المعدات، المخزونات، النقد؛
- **الاختطاف والفدية** (kidnap and ransom)، الذي يموّل أساسًا الاستشاريين المتخصصين ويجب أن يظل وجوده سريًا.

نقاط تستدعي اليقظة: الاستثناءات (المناطق، الأنشطة، الحرب)، السقوف، آجال التصريح، التغطية المنصفة للموظفين الوطنيين، والاتساق مع القانون المحلي (التأمينات الإلزامية).

حساب بسيط. قسط بنسبة 4 % من كتلة الأجور لتغطية الحوادث والوفاة بما فيها مخاطر الحرب، على كتلة أجور قدرها 2 400 000 دولار أمريكي: 96 000 دولار أمريكي سنويًا. وإذا لم تؤمّن المنظمة سوى الدوليين الثلاثين (كتلة أجور 1 500 000 دولار أمريكي) وتركت 120 موظفًا وطنيًا (900 000 دولار أمريكي) دون تغطية معادلة، فإن توفير 36 000 دولار أمريكي يُنشئ تفاوتًا خطيرًا وخطرًا قانونيًا ومتعلقًا بالسمعة.

الإسعافات الأولية والتأهب الطبي

يُخطَّط للتأهب الطبي الميداني كغيره:

- **التدريب**: إسعافات أولية أساسية للجميع، وإسعافات أولية متقدمة في المناطق المعزولة أو مناطق النزاع (السيطرة على النزيف، العاصبة، وضعية الإفاقة الجانبية، الحروق).
- **المعدات**: حقيبة فردية (مع عاصبة في مناطق النزاع)، حقيبة للمركبة، حقيبة للقاعدة.
- **بطاقات طبية سرية** للموظفين (فصيلة الدم، الحساسية، العلاجات، جهات الاتصال في الطوارئ)، لا يُطّلع عليها إلا في حالات الطوارئ.
- **خطة إجلاء طبي** لكل منطقة: مرفق الخط الأول، المرفق المرجعي، وسائل النقل، الآجال، الأرقام، التكلفة.

حساب احتياجات التدريب. 85 موظفًا في منطقة معزولة، والهدف: شخصان على الأقل مدرَّبان على الإسعافات الأولية المتقدمة في كل فريق من 5 أشخاص أثناء التنقل. وإذا أمكن أن تكون 17 فرقة في الميدان في آنٍ واحد، يلزم 34 شخصًا مدرَّبًا على الأقل؛ ومع هامش 30 % للغيابات والدوران، نحو 45 شخصًا.

تمرين: فريق منهَك

الوضع. قاعدة من 25 شخصًا (5 دوليين، 20 وطنيًا) في منطقة نزاع. خلال 6 أشهر: 3 مغادرات مبكرة لموظفين دوليين، و4 إجازات مرضية طويلة لدى الموظفين الوطنيين؛ أُخذ 210 أيام إجازة من أصل 450 يومًا مستحقًا؛ لم يأخذ رئيس القاعدة أي إجازة؛ أبلغت موظفة وطنية زميلةً لها عن محاولات تقرّب متكررة من أحد المشرفين، لكنها لا تريد «إثارة المشاكل». يبعد أقرب مستشفى جراحي 5 ساعات بالسيارة؛ ولا يوجد أي شخص مدرَّب على الإسعافات الأولية المتقدمة. يغطي تأمين الوفاة والعجز الموظفين الدوليين فقط.

المطلوب. 1) احسبوا معدل استخدام الإجازات. 2) حدّدوا المخاطر. 3) اقترحوا تدابير ذات أولوية.

التصحيح. 1) 210 / 450 = 46,7 %. 2) إنهاك جماعي (إجازات قليلة مأخوذة، مغادرات وإجازات مرضية، قدوة رئيس القاعدة)؛ تحرش جنسي أُبلغ عنه بشكل غير رسمي، مع خطر التصعيد والصمت؛ خطر طبي جسيم (5 ساعات عن المستشفى، لا مسعف متقدم)؛ تفاوت في التغطية التأمينية. 3) تخطيط إلزامي للإجازات وفترات الراحة والاستجمام، بدءًا برئيس القاعدة؛ دعم نفسي متاح وسري؛ إعلام الموظفة، دون إجبارها، بقنوات الإبلاغ السرية وبخياراتها، وضمان أمانها وعدم تعرّضها للانتقام، وإشراك وظيفة الصون وفق السياسة المعتمدة (فالإنذار الذي يتلقاه مسؤول لا يمكن تجاهله)؛ تدريب شخصين على الأقل في كل فريق على الإسعافات الأولية المتقدمة بسرعة ومراجعة خطة الإجلاء الطبي؛ توسيع التأمين ليشمل الموظفين الوطنيين.

للتذكر

- كثيرًا ما تثقل الأمراض والحوادث أكثر من العنف: الوقاية والرعاية والإجلاء الطبي بتخطيط مسبق.
- الضغط التراكمي والصدمي وغير المباشر: الإجازات، الراحة والاستجمام، الدعم السري، قدوة المسؤولين.
- قياس الرفاه: الإجازات المأخوذة، الساعات، الإجازات المرضية، الدوران، الاستطلاعات مجهولة الهوية.
- التحرش والعنف الجنسي: قنوات سرية، نهج متمحور حول الناجية أو الناجي، الوقاية بعد التعرض (PEP) خلال 72 ساعة.
- تأمين ملائم لمخاطر الحرب، ومنصف بين الموظفين الوطنيين والدوليين.

الاختبار

1. أخذ فريق 540 يوم إجازة من أصل 900 يوم مستحق. معدل الاستخدام:
   A. 60 %
   B. 40 %
   C. 54 %
   D. 90 %

2. يجب البدء بالوقاية بعد التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية في موعد أقصاه:
   A. 7 أيام
   B. أسبوعان
   C. 30 يومًا
   D. 72 ساعة

3. كتلة الأجور 1 800 000 دولار أمريكي، والقسط 3 %. التكلفة السنوية:
   A. 5 400 دولار أمريكي
   B. 18 000 دولار أمريكي
   C. 54 000 دولار أمريكي
   D. 540 000 دولار أمريكي

4. تنجم الصدمة غير المباشرة عن:
   A. حادث طرق
   B. التعرض المتكرر لمعاناة الآخرين
   C. كثرة الإجازات
   D. فارق التوقيت

5. يتلقى مسؤول إنذارًا غير رسمي بشأن تحرش جنسي. عليه أن:
   A. يُعلم الضحية بخياراتها وبالقنوات السرية ويفعّل إجراء الصون
   B. ينتظر شكوى مكتوبة
   C. يواجه المتهم المفترض علنًا
   D. يتجاهل الأمر إذا كانت الضحية لا تريد إثارة المشاكل

أجوبة الاختبار : 1. A · 2. D · 3. C · 4. B · 5. A