

Menaxhimi i stresit te punëtorët humanitar

Udhërrëfyes për praktikë të mirë

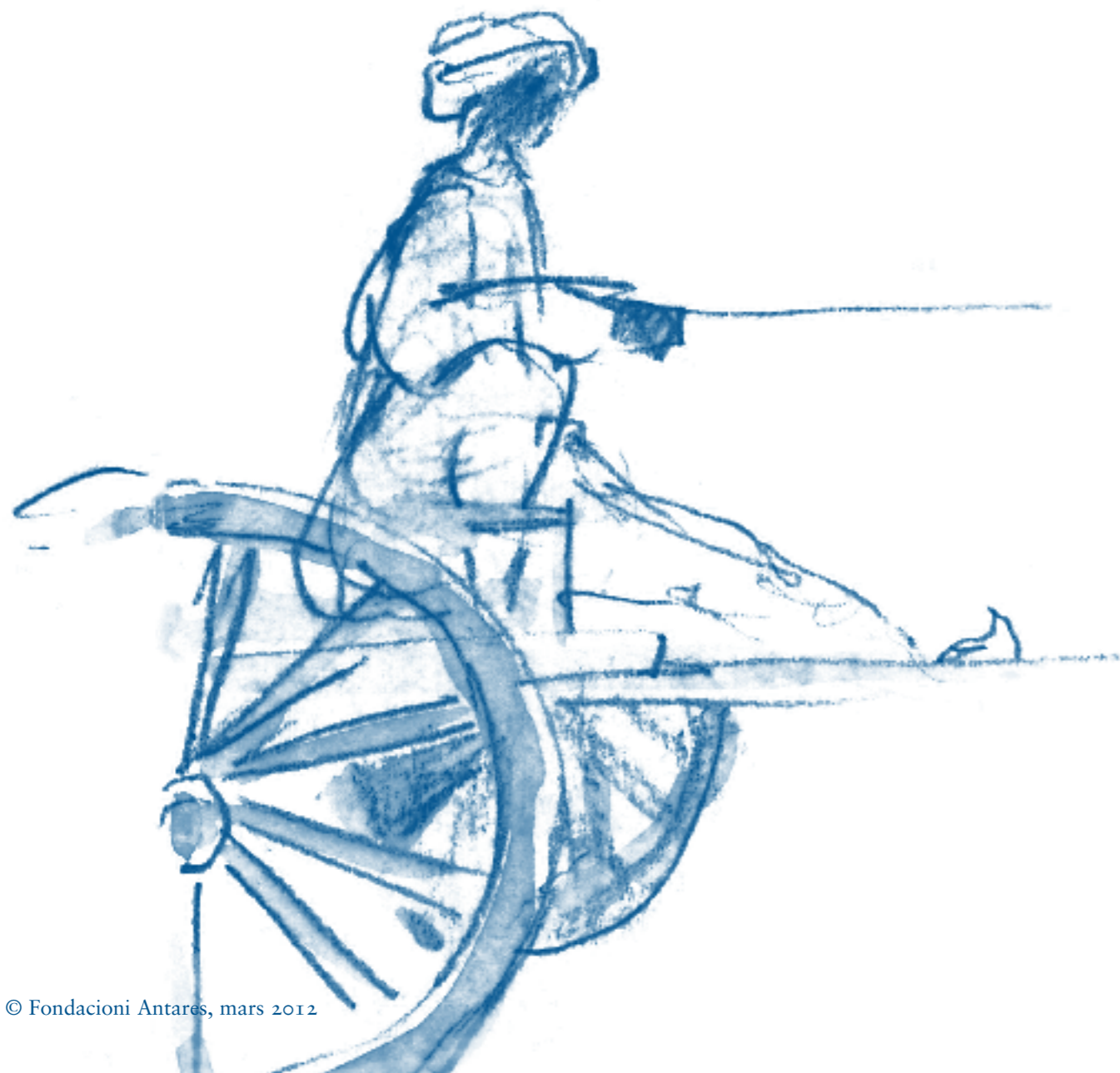
Botimi i tretë

FONDACIONI
ANTARES



Menaxhimi i stresit te punëtorët humanitar

Udhërrëfyes për praktikë të mirë



© Fondacioni Antares, mars 2012

Kopjet gratis të këtij botimi të tretë të rishikuar "Menaxhimi i stresit te punëtorët humanitar - Udhërrëfyes për praktikë të mirë" mund të sigurohen nga Fondacioni Antares. Verzioni më i fundit i plotësuar mund të shkarkohet nga www.antaresfoundation.org.

OJQ-të dhe organizatat apo institutet e tjera të interesuara mund ta shumëzojnë këtë material vetëm për përdorim nga ana e tyre. Për çfarëdo përdorimi tjetër nevojitet leja paraprake me shkrim nga Fondacioni Antares.

Ju lutemi që të gjitha komentet, pyetjet dhe kërkesat t'i dërgoni në:

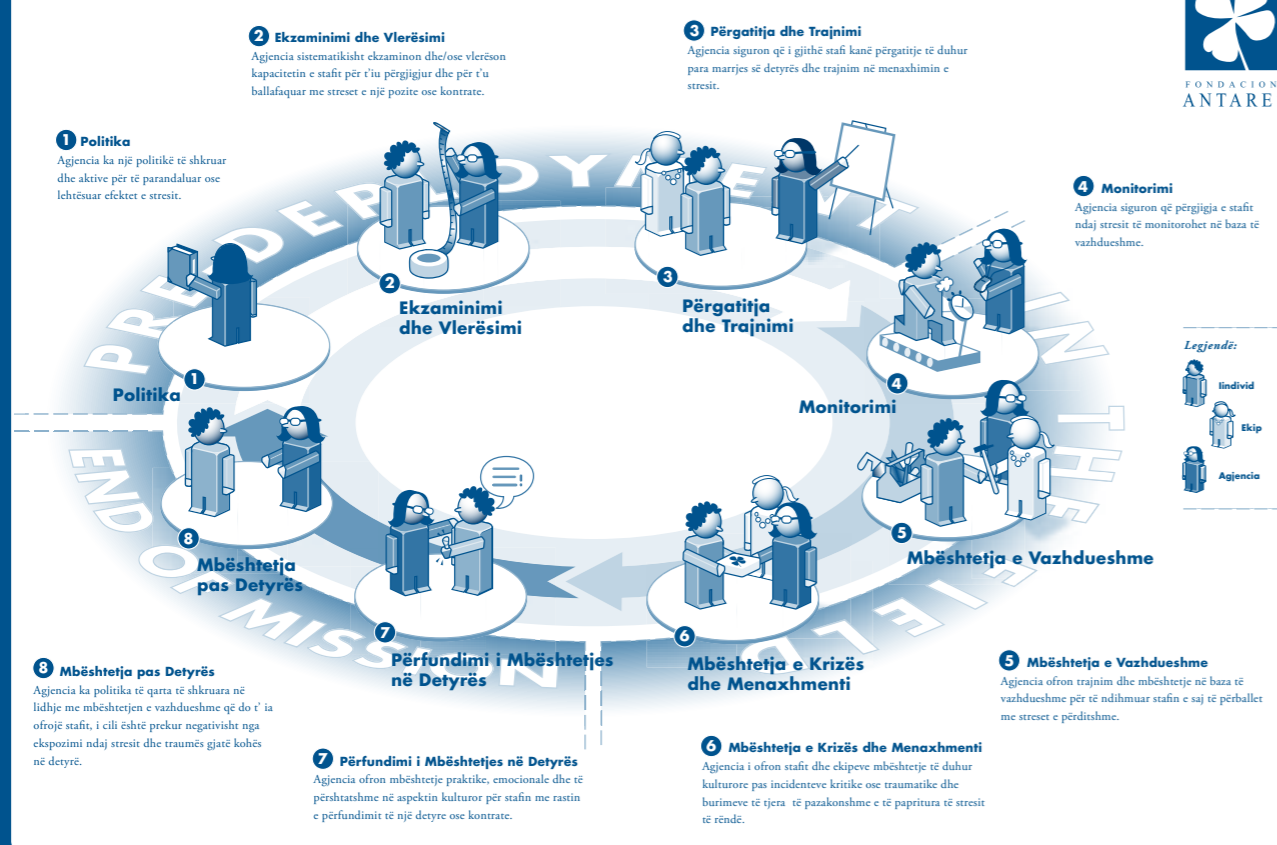
Antares Foundation
Wg-Plein 357
1054 SG Amsterdam | The Netherlands
tel: + 31 20 330 83 40
fax: + 31 20 422 13 20
e-mail: antares@antaresfoundation.org
www.antaresfoundation.org

Përmbajtja

Parathënie Sfondi Objektivat e Udhërrëfyesit Zanafilla e Udhërrëfyesit Rishikimi i Udhërrëfyesit	5
Hyrje Pse duhet të menaxhohet stresi tek stafi? Në çka bazohet Udhërrëfyesi? Organizimi i Udhërrëfyesit Hapat në vijim: Si të përdoret ky dokument	7
Parimet e praktikës së mirë	
Parimi 1: Politikat	14
Parimi 2: Analiza dhe vlerësimi	16
Parimi 3: Përgatitja dhe trajnimi	19
Parimi 4: Monitorimi	22
Parimi 5: Mbështetja e vazhdueshme	24
Parimi 6: Mbështetja dhe menaxhimi në kriza	27
Parimi 7: Fundi i mbështetjes në detyrë	30
Parimi 8: Mbështetja pas detyrës	33
Shtojca 1: Fjalori	35
Shtojca 2: Resurset shtesë	37
Mirënjohjet	38

Përfaqësimi vizuel i Udhërrëfyesit

Menaxhimi i stresit te punonjësit humanitar - Udhëzime për praktika të mira



Parathënie

Sfondi

Puna humanitare ka filluar të zhvillohet që nga ndihmat e vogla nga individët, misionarët, bamirësitë, komunitetet dhe fondacionet, e deri te një shumëllojshmëri e gjërë e programeve të organizuara nga OJQ-të (organizata jo-qeveritare) ndërkombëtare dhe nacionale, qeveritë nacionale dhe organizatat transnacionale siç është Organizata e Kombeve të Bashkuara. Sot, organizatat humanitare janë të menaxhuara në mënyrë më profesionale dhe janë më mirë të pajisura dhe të përgatitura sesa para disa vite më parë. Megjithatë, ekspozimi direkt ndaj mizorive, numri gjithnjë e më i madh i personave të prekur nga krizat humanitare, kushtet e përkeqësura të sigurisë dhe resurset e kufizuara në dispozicion nënkuptojnë se punëtorët humanitarë mbesin të ekspozuar ndaj një numri të madh të burimeve të stresit.

Kujdesi i mirë për stafin si dhe kujdesi psikosocial janë dëshmuar të jenë mjete të rëndësishme në menaxhimin e stresit, si dhe në parandalimin dhe trajtimin e stresit traumatik dhe post-traumatik.

Sidoqoftë, edhe pse shumica e organizatave janë të sensibilizuara mbi këto çështje, sistemi i kujdesit adekuat për stafin nacional dhe ndërkombëtar është i pazhvilluar sa duhet, dhe i mungon vëmendja dhe resurset.

Me përvojën e vetë të gjërë me organizata nacionale dhe ndërkombëtare anembanë botës, Fondacioni Antares ka parë rëndësinë e adresimit të stresit në të gjitha nivelet në shumë organizata. Kërkesat për informata, ide dhe strategji për krijimin e një programi të stresit për punëtorë humanitarë çuan në hartimin dhe implementimin e këtij Udhërrëfyesi për praktikë të mirë.

Objektivat e Udhërrëfyesit

Udhërrëfyesi për praktikë të mirë synon që t'iu ndihmojë organizatave t'i përkufizojnë nevojat e tyre në lidhje me menaxhimin e stresit dhe ta ndërtojnë sistemin e tyre për kujdes të stafit. Ky proces do të jetë i ndryshëm për çdo organizatë. Agjencitë nacionale dhe ndërkombëtare, organizatat e vogla dhe të mëdha, do të duhet ta zbulojnë procesin dhe politikat që funksionojnë për to. Tetë parimet që sygjerohen nga Udhërrëfyesi mund të zbatohen në mënyrë universale, mirëpo ato do të implementohen duke i përdorur treguesit që bazohen në kontekstin specifik dhe kulturën e organizatës. Protokolet dhe politikat për menaxhim të stresit mund të ndryshojnë nga një faqe deri në një dokument plotësisht të përpunuar dhe gjithëpërfshirës. Në të gjitha rastet, menaxherët e organizatave duhet të ndjehen përgjegjës për implementim. Ne shpresojmë se këto parime do t'iu ndihmojnë atyre në këtë detyrë.

Zanafilla e Udhërrëfyesit

Gjatë nëntë viteve të fundit Fondacioni Antares ka bashkëpunuar me Qendrën për Kontrollë dhe Parandalim të Sëmundjeve në Atalanta të SHBA-ve (CDC). Përmes këtij partneriteti unik, janë kombinuar përvojat praktike dhe njohuritë teorike, kurse hulumtuesit, menaxherët e OJQ-ve dhe specialistët e shëndetit mental janë bërë së bashku

për ta krijuar një qasje të integruar në lehtësimin e stresit te punëtorët humanitarë. Udhërrëfyesi për praktikë të mirë: *Menaxhimi i stresit te punëtorët humanitarë* (2004; rishikuar 2006, 2012) është një nga produktet kryesore të bashkëpunimit Antares-CDC. Këto publikime nuk do të mund të nxirreshin pa kontributin financiar të CDC-së.

Udhërrëfyesi është konceptuar si një prezantim gjithëpërfshirës dhe sistematik i arritjeve më të fundit në menaxhimin e stresit te punëtorët humanitarë. Edicionet e mëhershme ishin rezultat i një pune disa vjeçare nga një grup punues i ekspertëve ndërkombëtarë, që u krijua nga Fondacioni Antares. Grupi punues përfshinte zyrtarë të OJQ-ve nacionale dhe ndërkombëtare (duke përfshirë drejtorët e burimeve njerëzore, drejtorët e sigurisë dhe drejtorët e vendeve), ekspertët akademik dhe klinik në stres dhe në menaxhimin e stresit 'normal' dhe post-traumatik, si dhe stafi psikosocial i OJQ-ve që ishte përgjegjës për mbështetje të stafit.

Me hartimin e Udhërrëfyesit janë përgatitur edhe përkthimet e tij në gjuhën frënge, spanjolle, suahili, shqipe dhe arabe. Gjithashtu janë hartuar edhe materiale ndihmëse. Këto përfshinin materialet trajnuese (duke përfshirë paraqitjen grafike të udhërrëfyesit, prezantimet në podkaste (audio-vizuele) mbi menaxhimin e stresit, prezantimet në PowerPoint mbi Udhërrëfyesin dhe praktikat mbi menaxhimin e stresit për stafin dhe menaxherët, kornizat për punëtorin dhe materiali ndihmës për pjesëmarrësit në trajnim) dhe një udhëzues trajnimi për moderatorin. Materialet e tjera mbështetëse në dispozicion përfshijnë një verzion interaktiv të udhërrëfyesit të bazuar në internet që përmban një fjalor dhe sqarimet për konceptet kyçe si dhe resurset shtesë; një dokument 'rrezik zvogëlues' që i sqaron provat dhe parimet mbi të cilat bazohet Udhërrëfyesi; dhe materialet për t'iu ndihmuar agjencive në analizimin e praktikave në menaxhimin e stresit të tyre si dhe në caktimin e prioriteteve për përgatitjen e aktiviteteve të mëtejme për zvogëlimin e rrezikut për stafin e tyre.

Në këto vite prej se është shfaqur Udhërrëfyesi, është përhapur të kuptuarit se agjencitë humanitare kanë një përgjegjësi për ta zvogëluar rrezikun me të cilin përballet stafi i tyre dhe për ta mbështetur atë staf. Në udhërrëfyesin e IASC-së (Komiteti Permanent ndër Agjencior) mbi shëndetin mental dhe mbështetjen psikosociale në rrethana të emergjencës është përfshirë një Fletë Veprimi. Komiteti Permanent ndër Agjencior (2007)*, dhe Njerëzit në Ndihmë (People in Aid) publikuan një raport të gjërë mbi Qasjet në Kujdesin ndaj Stafit në OJQ-të ndërkombëtare (2009), si dhe materialet të tjera në përkrahje të mirëqenies së stafit. Prezantimet mbi menaxhimin e stresit te stafi janë bërë të rëndomta nëpër konferenca ndërkombëtare mbi çështje humanitare (p.sh. konferenca vjetore e Shoqërisë Ndërkombëtare për studime të stresit traumatik, Konferenca Europiane mbi stresin traumatik, Forumi InterAction).

Disa konferenca ndërkombëtare (South Bend, Indiana, 2004; Denver, Kolorado, 2008; Melburn, Australi 2009) dhe konferenca të ndryshme ndërkombëtare të Antares /CDC-së në Amsterdam ndërmjet viteve 2002 - 2011, kanë qenë në tërësi të dedikuara për këtë çështje. Disa agjenci të mëdha në SHBA, Australi dhe Europë kanë krijuar pozita të stafit për specialistë në kujdesin ndaj stafit. Konkursi në rritje mbi rëndësinë e kujdesit ndaj stafit është i theksuar në mënyrë të qartë në ‘Konkursin Europian mbi Ndihmë Humanitare’, të nënshkruar në vitin 2007 nga Këshilli, Parlamenti dhe Komisioni Europian: ‘Praktika e mirë në menaxhimin dhe mbështetjen e stafit është funksion menaxhues kyç, në të cilin siguria, mirëqenia, të drejtat, dinjiteti dhe efektiviteti i stafit janë prioritetet’.

** Ofrimi i mbështetjes për t'i lehtësuar pasojat e mundshme psikosociale të punës në situata të krizave është një obligim moral dhe një përgjegjësi e organizatave që e ekspozojnë stafin në kushte ekstreme. Që organizatat të jenë efektive, menaxherët duhet ta mbajnë stafin e tyre shëndetshëm. Kërkohet një qasje sistematike dhe e integruar në kujdesin e stafit në të gjitha fazat e punësimit – duke përfshirë emergjencat - dhe në të gjitha nivelet e organizatës për ta mbajtur mirëqenien dhe efikasitetin organizativ (Udhërrëfyesit e IASC-së mbi Shëndetin Mental dhe Mbështetjen Psikosociale në kushte të emergjencave, 2007, f. 87).*

Rishikimi i Udhërrëfyesit

Disa zhvillime kanë shtruar nevojën për botimin e tretë të Udhërrëfyesit.

E para, vetë fuqia punëtore humanitare ka pësuar ndryshime të rëndësishme:

- Numri i personave të përfshirë në punë humanitare është rritur në mënyrë drastike.
- Ka ndryshuar përbërja e fuqisë punëtore humanitare. Madje edhe në OJQ-të ndërkombëtare më tepër dominojnë punëtorët e stafit nacional sesa të atij ndërkombëtar (p.sh. europiane, amerikano veriore).
- Sulmet direkte ndaj stafit humanitar janë bërë të rëndomta në shumë rajone dhe idea e ‘hapësirës neutrale humanitare’ është e cenuar.
- Ndihma humanitare gjithnjë e më shumë është e gërshtuar me politikën e jashtme dhe me politikën ushtarake të fuqive të mëdha.

E dyta, njohuritë tona rreth nevojave psikosociale të stafit dhe rreth faktorëve që ndikojnë në mirëqenien e stafit janë rritur shumë shpejtë. Pjesërisht kjo pasqyrohet në rritjen e studimeve formale të stresit të stafit - burimet e saj, pasojat si dhe faktorët e rrezikut dhe faktorët mbrojtës. Bashkëpunimi Antares/CDC ka realizuar një projekt hulumtues të madh longitudinal mbi stresin te punëtorët humanitarë ndërkombëtar, së bashku me sondazhet mbi stresin në mesin e stafit nacional në Ugandë, Jordani dhe Shri Lankë (shih seksionet 1, 3, 4). Individët dhe institucionet e tjera kanë shtuar studime mbi stafin e agjencive të ndihmave dhe atyre zhvillimore, respondentëve fillestar, punëtorëve të shpëtimit dhe humanitar dhe stafin e agjencive për të drejta të njeriut (shih seksionin 3). Me rritjen

e interesit në mirëqenien e stafit, gjithashtu është rritur edhe përvoja e punës në terren (shpesh duke përdorur Udhërrëfyesin e Antaresit për praktikë të mirë) për të siguruar mbi nevojat psikosociale të stafit.

Për t'i adresuar këto çështje është inicuar një raund i konsultimeve dhe takimeve me një grup të shumëllojshëm të hulumtuesve, stafit të OJQ-ve dhe personave me përvojë të drejtëpërdrejtë në ofrimin e mbështetjes psikosociale. Botimi i tretë i Udhërrëfyesit është i bazuar në këto konsultime dhe në përgjithësi është në përputhje me botimet e mëhershme. Megjithatë, lexuesit e botimeve të mëhershme mund t'i vërejnë disa shtesa, ndryshime në shprehje dhe ndryshime në gjuhë:

- Udhërrëfyesi është rishikuar për t'i pasqyruar më mirë përvojat dhe nevojat e stafit nacional dhe organizatave nacionale. Për shembull, pranohet rëndësia e stresit në jetën e përditshme krahas me atë në vendin e punës.
- Udhërrëfyesi është zgjeruar më tepër për t'i adresuar më mirë nevojat e respondentëve të parë, punëtorëve për të drejta të njeriut dhe stafit në agjenci zhvillimore, si dhe punëtorëve humanitarë.
- Gjetjet e fundit nga hulumtimi janë të inkuorporuara (p.sh. është theksuar rëndësia e depresionit si përgjegje ndaj stresit, si dhe në veçanti janë adresuar nevojat e disa grupeve të stafit që janë në rrezik relativisht të lartë, duke përfshirë stafin jo-profesional dhe femrat).
- Është ritheksuar roli i ekipit, udhëheqjes së ekipit dhe agjencisë në zvogëlimin e rrezikut.
- Gjuha e Udhërrëfyesit është thjeshtuar sa herë që ka qenë e mundur.
- Në dokumentin e Udhërrëfyesit janë përfshirë materialet ndihmëse që janë krijuar për t'i mbështetur verzionet e mëhershme të Udhërrëfyesit (p.sh një sqarim i parimeve bazë të Udhërrëfyesit, një fjalor që ndihmon në interpretimin e tekstit, resurset shtesë).

Ky botim i tretë i Udhërrëfyesit, ngjashëm me ata të mëhershëm, është një ‘punë në progres’. Ne shpresojmë se ky Udhërrëfyes do t'ju ndihmojë në përpilimin e programeve për t'i zvogëluar rreziqet nga stresi për stafin në organizatën tuaj. Ne vazhdojmë t'i kërkojmë komentet tuaja, përvojën tuaj rreth përdorimit të Udhërrëfyesit, si dhe idetë tuaja.

I falenderohem Winnifred Simon dhe Tineke van Pietersom, drejtorë të Fondacionit Antares, për punën e tyre në konceptimin dhe inicimin e projektit të Udhërrëfyesit si dhe për kontributet e panumërta për ta realizuar atë; Cynthia Eriksson (Seminari Teologjik Fuller) dhe Barbara Lopes Cardozo (CDC), për kontributin e gjetjeve dhe mençurisë së grupit hulumtues CDC-Antares në Udhërrëfyes; si dhe John Ehrenreich (Universiteti Shtetëror i Nju Jorkut, Kolegji në Old Westbury) dhe Wendy Ager (konsulente dhe redaktore, New York City) për punën e tyre në redaktimin dhe përgatitjen e Udhërrëfyesit ashtu siç shihet këtu.

Hans Grootendorst
Kryetar, Fondacioni Antares

Hyrje

Pse duhet të menaxhohet stresi tek stafi?

Menaxhimi i stresit te stafi i organizatave humanitare është i rëndësishëm në dy mënyra. E para, menaxhimi i stresit është një prioritet i rëndësishëm që ua mundëson organizatave t'i përbushin objektivat e tyre në terren. E dyta, është e domosdoshme që të ruhet mirëqenia e anëtarëve individual të stafit, ekupeve të tyre dhe komunitetit me të cilin punojnë ata.

Puna humanitare është stresuese. Stafi * i agjencive humanitare përgjigjet në çmimin njerëzor të fatkeqësive siç janë lufta, vërshimet, tërmetet, uria apo krizat e refugjatëve, ose përgjigjet në çështje më afatgjata siç janë varfëria, uria dhe sëmundjet. Disa punojnë si punëtorë shpëtimi apo të ndihmave menjëherë pas një fatkeqësie. Të tjerët punojnë për një periudhë më të gjatë kohore duke ofruar ndihmë humanitare. Sidoqoftë të tjerët punojnë në detyra zhvillimore afatgjata.

** Përgjatë Udhërrëfyesit, fjala ‘staf’ përdoret për ta përfshirë stafin me orar të plotë dhe atë me orar parcial, të paguar dhe vullnetarë; nacional dhe ndërkombëtar; stafin profesional dhe teknik, dhe atë jo-profesional dhe nëpunës. Gjatë përpilimit dhe implementimit të programeve për menaxhimin e stresit, agjencia duhet të mendojë në mënyrë sistematike rreth nevojave të veçanta të çdo grupi.*

Pa marrë parasysh rolin e tyre specifik në terren, stafi i ekspozohet në mënyrë të përsëritur rrëfimeve të terrorit dhe tragjedi personale, si dhe ata mund të jenë dëshmitarë të skenave të tmerrshme, mund të kenë përvoja të llahtarshme, apo mund t'i nënshtrohen në mënyrë kronike rrezikut serioz. Stafi shpesh herë jeton dhe punon në kushte të rënda dhe/ose të pakëndshme fizike, që karakterizohen me barrë të madhe të punës, orar të gjatë dhe lodhje kronike, si dhe me mungesë të privatësisë dhe hapësirës personale. Ata përjetojnë ankth moral rreth vendimeve që duhet t'i marrin. Madje edhe mundësitë për mësim dhe ngritje mund të jenë stresuese për stafin gjatë kryerjes së detyrave të reja.

Si në terren, ashtu edhe në zyrë, stafi i agjencive humanitare poashtu përjeton streset që janë të zakonshme në sektorët e tjerë. Megjithatë, këto stresa në vendin e punës shpesh përkeqësohen nga kushtet emergjente dhe kufizimet financiare në të cilën kryhet shumica e punës humanitare. Stafit mund t'i mungojë trajnimi adekuat apo mund të kenë kohë të pamjaftueshme, mungesë të resurseve dhe të mbështetjes për ta bërë punën që kërkohet nga ata. Përshkrimi punës së tyre mund të jetë i paqartë. Ata mund të përjetojnë menaxhim apo mbikëqyrje joadekuate ose vështirësi në komunikim me kolegët dhe anëtarët e ekipit ose edhe kohë të pamjaftueshme jashtë orarit të punës.

Punëtorët humanitar, si çdo kush tjetër, përjetojnë stres edhe në jetën e përditshme. Disa përjetojnë ndarje nga familja dhe miqtë. Të tjerët janë pranë familjes, por duhet të merren me kërkesat e përditshmërisë në bashkësi me stres të lartë. Shumë nga stafi mund të jenë edhe vetë të mbijetuar të ngjarjeve të njejtë sikur të njerëzve që u ndihmojnë. Ky stres në familje dhe bashkësi nuk mund të ndahet nga stresi i lidhur me punën.

Derisa stresi mund të jetë një burim i ngritjes, dhe edhe pse shumë punëtorë humanitar i përballojnë vështirësitë e punës së tyre pa efekte anësore, shumë të tjerë nuk arrijnë ta bëjnë këtë. Raportet gojore dhe studimet hulumtuese kanë demonstruar pasojat negative emocionale të ekspozimit ndaj këtij stresi në grupe të ndryshme të punëtorëve humanitar. Këto pasoja negative mund të përfshijnë depresionin dhe ankthin, ankesat psikosomatike, mbipërfshirjen me klientë, egërsimin, apatinë, sjelljet vetë-shkatërruese siç janë pirja dhe ngasja e rrezikshme, konfliktet ndërpersonale ose sindromet post-traumatike (shih Seksionet 1 dhe 2, faqe 8).

Megjithatë, stresi në staf nuk është vetëm problem i anëtarit individual të stafit. Stresi i përjetuar nga individët ka një efekt negativ në funksionimin e ekipit të tyre ose grupit punues dhe agjencisë. Stafi i ‘stresuar’ ka një shkallë më të lartë të aksidenteve dhe të sëmundjeve. Ata mungojnë më shpesh dhe i shfrytëzojnë më shpesh shërbimet shëndetësore. Ata shfaqin më pak përkushtim në organizatën e tyre punësuese dhe kanë shkallë më të lartë të zëvendësimeve. Si rezultat kemi humbje të stafit me përvojë në fushë të caktuar dhe rritje të kostove të rekrutimit dhe trajnimit.

Nën kushtet e stresit kronik, stafi mund të jenë vendimmarrës të dobët dhe mund të sillen në atë mënyrë duke e nënshtuar vetvetën apo të tjerët në rrezik ose duke e çrregulluar funksionimin efektiv të ekipit. Mund të rrezikohet siguria e tyre dhe e përfituesve, ndërsa ekipi mund të përjetojë konflikt të brendshëm dhe fajësimi të njëri-tjetrit. Anëtarët e ‘stresuar’ të stafit janë më pak efektiv në kryerjen e detyrave të tyre të caktuara. Stresi në mënyrë thelbësore ndërhy në aftësinë e agjencisë për të ofruar shërbime për përfituesit e vetë të paramenduar.

Edhe pse stresi te punëtorët humanitar është i pashmangshëm, një pjesë e stresit mund të parandalohet ose zvogëlohet dhe efektet e stresit mund të pakësohen në anëtarët individual të stafit, në ekipin e tyre dhe në agjencinë e tyre. Për këtë duhet të ndërmerren veprime nga anëtarët individual të stafit, nga menaxherët dhe mbikëqyrësit, nga ekipet ose nga agjencia në tërësi. Ky Udhërrëfyes synon që t'i mundësojë agjencisë që të veprojë në atë mënyrë që ta zvogëlojë rrezikun e pasojave të dëmshme për anëtarët e stafit të vetë.

Stresi te punëtorët e ndihmës humanitare

Fondacioni Antares dhe Qendra për Kontrollë të Sëmundjeve bashkëpunuan në një numër të studimeve huluntuese duke ekzaminuar stresin dhe përshtatjen në mesin një grupi të madh të punëtorëve humanitar të mërguar jashtë vendit të tyre dhe në mesin e tri grupeve të ndara të stafit vendor (në Jordani, Ugandë, dhe Shri Lankë). Përqindje të larta të stafit të mërguar dhe vendor shfaqën shenja të shqetësimit të theksuar emocional.

Punëtorët humanitar të mërguar: U bë vlerësimi i stafit mesatarisht të madh të mërguar evropian, britanez, dhe amerikan para misionit të tyre, pas misionit të tyre, dhe tre deri në gjashtë muaj pas kthimit në shtëpi. Përafërsisht 20% raportuan nivele të sinjifikante klinike të depresionit në fund të misionit të tyre, dy herë më shumë sesa përqindja para misionit. Gjithashtu edhe nivelet e ankthit pas misionit ishin të larta, ku gati 12% raportuan nivele sinjifikante klinike të ankthit, që është një rritje sinjifikante gjatë punës së tyre. U shënuan vetëm disa raste klinike sinjifikante të Çrregullimit të Stresit Post-Traumatik, mirëpo një e pesta raportuan se ndjehen të rraskapitur emocionalisht për shkak të punës së tyre dhe gati gjysma raportuan se ndjenë mungesë të plotësisimit personal përgjatë punës së tyre. *Për habi, niveli i depresionit nuk ra përgjatë disa muajve pas përfundimit të misionit të tyre. Tre deri në gjashtë muaj pas misionit të tyre, 20% ishin akoma në depresion.* Nivelet e ankthit u zvogëluar në një masë, por jo deri në nivelin para misionit; dhe gjithashtu vazhdoi kënaqësia e zvogëluar me jetën në krahasim me periudhën para misionit.

Punëtorët humanitar vendor: punëtorët humanitar jordanëz dhe irakian që punuan me refugjatët irakian në Jordani, si dhe punëtorët humanitar në Ugandë, dhe Shri Lankë e realizuan një sondazh të ngjashëm me atë që u përdor në studimin me të mërguar, mirëpo vetëm në një pikë kohore. 376 Anëtarë të stafit realizuan sondazhin në Ugandë, 258 në Jordani, dhe 398 në Shri Lankë. Edhe pse ne kemi matur vetëm përvojën e punëtorëve në një pikë kohore, raportet e shqetësimit emocional janë një pasqyrë dramatike e sfidave të stafit vendor. Rreth gjysma deri në dy të tretat e stafit në këto tri vende shfaqën nivele sinjifikante klinike të depresionit, kurse rreth gjysma në këto tri vende shfaqën shenja sinjifikante klinike të ankthit. Rreth 1/5 deri 1/4 e stafit shfaqën shenja të theksuara të ÇSPT-së.

Referencat mund të gjinden në uebfaqën e Fondacionit Antares (www.ataresfoundation.org).

Seksioni 2: Efektet e stresit në punëtorët humanitar

Ezistojnë shumë lloje të agjencive humanitare dhe shumë lloje të punës humanitare. Secili kontekst i veçantë i krijon një numër të veçantë të burimeve të stresit dhe rreziqeve për stafin individual, kurse resurset që ata përdorin mund të ndryshojnë poashtu. Megjithatë një numër i madh i huluntimeve sygjerojnë se stafi në të gjitha këto situata përballet me sfida të përbashkëta. Në vijim është një mostër e studimeve të tilla.

Respondentët e parë dhe punëtorët e shpëtimit / kërkimit: Studimet kanë dokumentuar se ekziston një prevalencë ÇSPT-së prej 25% në mesin e personelit për kërkim dhe shpëtim që reagojnë në ngjarjet siç janë tërmetet, fatkeqësitë ajrore, eksplozimet e bombave, kurse një prevalencë prej 21% në mesin e zjarrfikësve (krahasuar me 4% të popullatës së përgjithshme). Pas urraganit Katrina, prevalenca e ÇSPT-së në mesin e zyrtarëve policor të Nju Orleansit ishte 19%. Gjithashtu janë raportuar nivele të rritura të depresionit, ankthit dhe shqetësimeve të tjera psikologjike. Disa studime treguan se vullnetarët që punojnë në fatkeqësi kanë nivel edhe më të lartë të stresit sesa ata që si pjesë të punës e kanë reagimin në fatkeqësi.

Punëtorët e ndihmës dhe zhvillimit humanitar: Përafërsisht 30% e stafit ndërkombëtar të pesë agjencive të ndihmës dhe zhvillimit humanitar të anketuar pas kthimit nga misionet e tyre raportuan simptome sinjifikante të ÇSPT-së. Janë dokumentuar nivele të larta 'djegies' dhe shqetësimit në mesin e stafit humanitar nacional dhe ndërkombëtar që punojnë në Darfur, si dhe nivele të larta të simptomave të ÇSPT-së dhe 'djegies' në mesin e punëtorëve humanitar guatemalian. Një studim tjetër gjeti se rreth gjysma e stafit nacional dhe ndërkombëtar që punojnë në Darfur raportuan një nivel të lartë të stresit fizik dhe emocional. 15% E punëtorëve humanitar nacional dhe ndërkombëtar të anketuar në Kosovë gjatë vitit 2000 raportuan nivele të larta të depresionit dhe 10-15% raportuan nivele të larta të ankthit. Më shumë se 15% të punëtorëve të mërguar gjithashtu raportuan se konsumojnë alkohol në një masë të rrezikshme.

Punëtorët për të drejta të njeriut: 17% E punëtorëve për të drejta të njeriut, shqiptarë dhe ndërkombëtar, që grumbulluan të dhëna në Kosovë mbi të drejtat e njeriut në vitin 2000, shfaqën nivele të rritura të ankthit. 8.6% Të tjerë shfaqën nivele të rritura të depresionit.

Gazetarët: Në mesin e gazetarëve të luftës është raportuar një prevalencë jetësore prej 28% për ÇSPT-së, 21% për depresione madhore dhe 14% për abuzim të substancave, që janë shkallë të përqindjes dukshëm më të larta sesa ato për gazetarët që nuk raportojnë nga lufta.

Punëtorët e shërbimeve shëndetësore dhe humane: Disa studime sygjerojnë se punëtorët social mund të përjetojnë nivele më të larta të stresit dhe 'djegien' si rezultat, sesa grupet e profesioneve të krahasueshme. 'Djegia' është e rëndomtë në mesin e mjekëve që e ushtrojnë profesionin. Në mostra të ndryshme, 46% deri 80% raportuan nivele të moderuara deri të larta të rraskapitjes emocionale, ndërsa 22% deri 93% raportuan nivele të moderuara deri të larta të depersonalizimit, dhe 16% deri 79% raportuan nivele të ulëta deri të moderuara të arritjes personale.

Referencat mund të gjenden në www.ataresfoundation.org.

Në çka bazohet Udhërrëfyesi?

Intervenimet e propozuara në këtë Udhërrëfyese i trajtojnë burimet e stresit te punëtorët humanitar (shih Seksionet 1-4, faqe 8 dhe 10). Ato mëtojnë t'i zvogëlojnë burimet e cenueshmërisë individuale dhe t'i rrisin dhe fuqizojnë burimet e qëndrueshmërisë individuale që janë identifikuar me huluntim dhe përvojë në terren. Ato gjithashtu i trajtojnë aspektet e funksionimit ekipor, të praktikave menaxheriale, dhe politikave dhe praktikave organizative që janë vërtetuar se ndikojnë në stresin tek stafi.

Qasja e Udhërrëfyesis të menaxhimin e rrezikut të ndërlidhur me stres bazohet në modele në përgjithësi të pranuar të përgjigjes në stres dhe në intervenimet e përdorura në shumë sektorë të tjerë. Stresi lajmërohet kur individët ballafaqohen me një sfidë. Sfidat mund të jetë një kërcënim për mirëqenien e tyre apo një mundësi për të realizuar detyra të reja dhe ambicioze. Ata duhet ta përcaktojnë natyrën e sfidës, sa paraqet kërcënim ajo, dhe nëse ata i kanë aftësitë dhe resurset për t'u përgjigjur në mënyrë efektive. Bazuar në këtë vlerësim, ata mund të provojnë të 'përballen' me stresin. Ata mund ta ndër-marrin një veprim që në mënyrë direkte merret me sfidën ose mund të veprojnë që ta mbrojnë vetvetën nga dëmtimet fizike dhe emocionale. Duke ndjekur këtë model, ne mundemi (1) të kërkojmë që ta zvogëlojmë numrin ose intenzitetin e stresit me të cilin ballafaqohet një anëtar i stafit; (2) të kërkojmë që ta rrisim qëndrueshmërinë individuale dhe përshtatshmërinë ndaj stresit (d.m.th. aftësinë e tyre që ta përjetojnë burimin e stresit si më pak kërcënues); dhe (3) t'i ndihmojmë individët që të përballen në mënyrë më efektive me stresin. Meqenëse stresi kronik (edhe nëse trajtohet mirë) mund të çojë në pasoja më afatgjatë (p.sh. 'djegia', depresioni), ne duhet poashtu të veprojmë që t'i parandalojmë efektet afatgjatë.

Siç u diskutua më herët, mosaftësia për ta menaxhuar stresin nga ana e anëtarit individual të stafit ka pasoja negative për ekipin e tyre, menaxherët e tyre dhe për agjencinë. Mirëpo efektet shkojnë në të dy kahjet: Sjellja e ekipit, menaxherit dhe agjencisë ka efekt të fuqishëm në stresin e përjetuar nga anëtarit individual i stafit. Një ekip i bashkuar, një menaxher mbështetës dhe një agjenci e vetëdijësuar mbi stresin mundet ta zvogëlojë nivelin e stresit të përjetuar nga anëtarët individual të stafit në mënyrë sinjifikante. Dhe e kundërta, një ekip konfliktuos, një menaxher i paaftë, apo një agjenci politikave ose praktikave të cilës janë të pafavorshme ndaj nevojave të stafit, mundet që vetvetiu të jenë burime madhore të stresit në individë. Qasja ndaj menaxhimit të stresit të përshkruar në këtë Udhërrëfyese përfshin jo vetëm individët, por gjithashtu edhe ekipin e tyre, menaxherin e tyre dhe agjencinë në tërësi.



Seksioni 3: Projekti hulumtues Antares - CDC

Burimet e stresit

Projektet hulumtuese Antares - CDC shqyrtuan burimet kryesore të stresit traumatik dhe kronik për stafin e mërguar dhe atë vendor. Ekspozimi ndaj stresit traumatik ishte i përbashkët për të dy grupet. Stafi vendor raportoi histori tronditëse të traumës, shpesh por jo gjithnjë, të shoqëruar me kriza humanitare në vendet e prejardhjes së tyre. Stresorët kronik të përjetuar nga stafi i mërguar u përqëndruan në stresin e zhvendosjes dhe punës, ndërsa stafi vendor nënvizoi stresin e përditshëm të shtrëngimeve financiare dhe të jetës në komunitete me nivel të lartë të stresit.

Punëtorët humanitar të mërguar: Pjesëmarrësit e stafit të mërguar raportuan burimet kronike në vijim të stresit përmbajtësor deri të ai ekstrem: kufizimet e lëvizjes për shkak të çështjes së sigurisë; problemet e vendbanimit apo strehimit; konfliktet me anëtarë të ekipit; mungesa e drejtimit nga menaxhmenti; dhe vëllimi tepër i madh i punës. I mërguari tipik poashtu përjetoi së paku një ose dy ngjarje traumatike. Së paku një pjesëmarrës përjetoi 11 ngjarje traumatike të ndara gjatë misionit të tij. Përjetimet më të shpeshta traumatike kishin të bëjnë me praninë e zjarrit nga armët në afërsi, të qenit të ndjekur nga një grup apo individ, të qenit të përfshirë në një trazirë, hyrjet me dhunë në shtëpi të dikujt, sëmundjet kërcënuese për jetë dhe mungesa e qasjes në kujdes mjekësor, si dhe vdekja e papritur apo e parakohshme e një kolegu.

Punëtorët humanitar vendor: Derisa stafi vendor gjithashtu raportoi për stresin që rezultoi nga detyrat e punës së tyre, ata raportuan edhe për burime të rëndësishme shtesë të stresit. Këto buruan nga jeta në një shoqëri shumë të stre-suar dhe shpesh ngase vetë ishin të mbijetuar të ngjarjeve që dërguan në intervenim humanitar. Në të tri anketimet e stafit vendor, burimi më i shpeshtë i raportuar i stresit kronik ishin problemet ekonomike dhe financiare (64% në Shri Lankë, 86% në Ugandë, dhe 94% në Jordani). Rreth gjysma e stafit në Ugandë dhe Shri Lankë gjithashtu raportuan për tensionet si pasojë e trajtimit jo të barabartë të stafit vendor dhe atij të mërguar. Vëllimi i stërngarkuar i punës, ndarja nga familja, kufizimet dhe vështirësitë në udhëtime dhe mungesa e mirënjohjes nga komuniteti përfitues për punën e kryer, poashtu u raportua nga shumica e pjesëmarrësve. Stafi vendor gjithashtu solli historinë e tyre të ekspozimit duke filluar nga kriza nacionale e deri te puna që ata e bënin. Mbi gjysma e pjesëmarrësve të stafit vendor në Ugandë dhe një e katërta në Jordani dhe Irak raportuan se kanë përjetuar pesë ose më shumë ngjarje traumatike. Shumica e pjesëmarrësve në Shri Lankë raportuan që kanë humbur pronë ose që kanë qenë të detyruar të zhvendosen papritur, si dhe mbi një e treta gjithashtu raportuan se janë detyruar të jetojnë në një kamp për persona të zhvendosur brenda vendit, të qëndrojnë pa ushqim dhe ujë, ose ta përjetojnë vrasjen e një anëtar i familjes apo një miku.

Referencat mund të gjinden në www.ataresfoundation.org.

Seksioni 4: Projekti hulumtues Antares - CDC

Faktorët e rrezikut dhe mbrojtës

Secili prej projekteve hulumtuese të CDC-Antares ofron një shikim të shpejtë mbi mënyrat sesi mund të kontribuojnë faktorët personal, relativ dhe organizativ në rrezikun apo mbrojtjen nga shqetësimi emocional. Edhe pse nuk kishte ndonjë marrëdhënie të qëndrueshme në të gjitha pikat ndërmjet rrezikut të veçantë ose faktorëve mbrojtës me format e veçanta të shqetësimit emocional, megjithatë kishte marrëdhënie të qëndrueshme ndërmjet rrezikut specifik dhe faktorëve mbrojtës me shqetësimin emocional në përgjithësi.

Për stafin e mërguar dhe atë vendor, ekspozimi më i lartë ndaj stresorëve kronik ishte i shoqëruar me nivele më të larta të stresit (depresioni dhe ‘djegia’ në mesin e të mërguarve, ankthi në mesin e ugandasve).Ekspozimi më i lartë ndaj ngjarjeve traumatike, qoftë para misionit ose gjatë misionit gjithashtu dërgoi në stres (depresioni në mesin e të mërguarve, depresion, ankth, dhe ÇSPT në mesin e jordanasve dhe irakianëve. Dhe e kundërta, mbështetja sociale dhe/ose uniteti i ekipit ishin mbrojtës (kundër depresionit dhe ‘djegies’ për të mërguarit dhe kundër ankthit për ugandasit, jordanasit dhe irakianët).

Faktorët e tjerë të rrezikut në mesin e të mërguarve ishin historia e sëmundjes paraprake mentale dhe, për çudi, një vlerësim më i lartë pozitiv nga punëdhënësi i tyre. Nivelet fillestare të larta të motivimit e mbrojtjen stafin e mërguar nga komponenta e ‘djegies’.

larta të motivimit e mbrojtjen stafin e mërguar nga komponenta e ‘djegies’. Për stafin vendor në Ugandë dhe Jordani, gratë ishin në një rrezik më të lartë nga stresi sesa burrat. Ata më pak të arsimuar (shumë punëtorë joprofesional) ishin në rrezik nga stresi në Ugandë dhe Jordani, si dhe në anën tjetër të spektrit të stafit, menaxherët ishin në rrezik më të lartë sesa jo-menaxherët. Në Ugandë, stafi që punonte me OJQ vendore ishin në rrezik më të lartë për depresion sesa ata që punonin për OJQ ndërkombëtare apo agjenci të OKB-së. Variacionet në gjetje ndërmjet lokacioneve në Ugandë dhe Jordani e nënvizojnë rëndësinë e analizës së stresorëve specifik, faktorëve kulturor dhe faktorëve organizativ në lokacione të veçanta si një parakusht për një program efektiv të zvogëlimit dhe menaxhimit të stresit.

Referencat mund të gjinden në www.ataresfoundation.org.

Nuk ekziston asnjë qasje e vetme në menaxhimin e stresit që funksionon për secilin dhe në çdo situatë. Rekomandimet në këtë Udhërrëfyes nuk synojnë që të jenë universale dhe përs-hkruese. Ato duhet të shihen si një kornizë fleksibile që mund të trajtohet për t’iu përshtatur organizatave në rrethana dhe kultura të ndryshme si dhe misioneve me madhësi të ndryshme. Intervenimet (në të gjitha nivelet) duhet të bazohen në një analizë të kujdesshme të situatës specifike. Kontekstet e ndryshme humanitare dhe karakteristikat e ndryshme të agjencive (p.sh. nacionale dhe ndërkombëtare; emergjencat dhe zhvillimi; reagimet në fatkeqësi natyrore, luftë dhe varfëri) mund të kërkojnë qasje të ndryshme.

Madje edhe në kuadër të një agjencie, mund të ndryshojnë nevojat e llojeve të ndryshme të stafit. (Merrni parasysh mos-hën e tyre, gjininë, gjendjen civile, nivelin e arsimit, përvojën, vlerat fetare, nacionalitetin, etj). I gjithë stafi duhet të trajtohet drejtë dhe me respekt, pa marrë parasysh gjininë, orientimin seksual, etninë, religionin, kastën, etj. Planet e punës duhet të jenë të ndjeshëm në aspektin kulturor (p.sh. duke ndarë kohën për rituale të pritura kulturore). Raportimet e sigurisë duhet të marrin parasysh nevojat e ndryshme brenda një ekipi, duke mos harruar se stafi i përbërë nga anëtarë të një race të veçantë, kombësie të veçantë, kaste, gjinie apo orientim seksual mund të jenë posaçërisht të cenuar nga kërcënimi. Ngacmimi, i bazuar qoftë në gjini, racë apo kombësi, ose orientim seksual, duhet të ndalohet në mënyrë specifike. Është me rëndësi që menaxherët ta organizojnë punën në dritën e faktorëve specifik të rrezikut për stres në kuadër të ekipeve të tyre. Duhet të vendoset një Kod i Sjelljes i cili i udhëzon stafin e agjencisë për trajtim të drejtë, duke i përcaktuar të drejtat dhe përgjegjësitë për stafin i cili punon në një mjedis pune të respektueshëm dhe produktiv.

Stafi nacional mund të ballafaqohet me stresin i cili nuk haset te stafi ndërkombëtar. P.sh. ata mund të jenë drejtëpërsëdrejti të prekur nga lufta apo emergjenca ose mund të jenë vetë refugjatë. Ata dhe familjet e tyre mund t’i ndajnë së bashku me refugjatët e tjerë kushtet jashtëzakonisht të rënda të jetës, ndalesat ligjore rreth punës ose rreth dërgimit të fëmijëve të tyre në shkolla lokale, si dhe paqartësinë rreth së ardhmes. Komuniteti dhe familja mund të jenë burime të stresit, një barrë si dhe një burim i mbështetjes. Dallimet në pagesë dhe përfitime ndërmjet stafit nacional dhe ndërkombëtar ose perceptimet e mungesës së respektit nga stafi ndërkombëtar gjithashtu mund të jenë burime të stresit.

Anëtarët femra të stafit dhe vullnetaret femra poashtu mund të përballen me sfida që meshkujt nuk i hasin. Ato janë më të prekshme sesa meshkujt sa i përket çështjeve të sigurisë. Ato janë më të prirura që të përjetojnë ngacmime seksuale në punë apo në komunitet. Ato mund të përballen me pabarazi në caktimin e detyrave ose në mundësitë e avansimit ose pagesës. Menaxheret dhe profesionistet femra që punojnë në kultura tradicionalisht të dominuara nga meshkujt, mund të kenë probleme në fitimin e respektit nga punëtorët e tjerë apo nga klientët. Stafi femëror nuk mund t’i lë njëjtë streset e punës dhe të shkojë në shtëpi për t’u përkujdesur për fëmijë sikur se partnerët e tyre. Stafi homoseksual dhe biseksual gjithashtu mund të përballen me ngacmime ose nevojë për ta fshehur orientimin e tyre seksual në kultura ku homoseksualizmi është rreptësisht i penalizuar apo stigmatizuar.

Së fundi, grupet e ndryshme të punëtorëve (p.sh. menaxherët e mesëm dhe stafi që e mbikëqyrin ata, punëtorët profesional apo teknik si dhe punëtorët nëpunës ose jo-profesional) mund të kenë nevoja të ndryshme (Shih Seksionin 5, faqja 12).

Udhërrëfyesi gjithashtu i pasqyron ‘Parimet Bazë’ të përkruara në Udhërrëfyesin e IASC-së mbi shëndetin mental dhe mbështetjen psikosociale në kushte të emergjencave (Gjenevë, 2007, f. 9). Derisa këto parime ishin përpiluar për t’i udhëhequr programet kryesisht për popullata që janë të prekur drejtëpërsëdrejti nga emergjencat, ato gjithashtu zbatohen te stafi që punon në situata humanitare të një spektri të gjërë.

Parimet e IASC-së dhe zbatimi i tyre aktual janë:

- Të drejtat e njeriut dhe barazia: Akterët humanitar duhet t’i promovojnë të drejtat e njeriut të të gjithë personave të prekur.* Organizatat humanitare bartin një përgjegjësi të dyfishtë. Ato duhet ta realizojnë misionin e tyre primar, dhe në të njëjtën kohë ato duhet ta mbrojnë mirëqenien e stafit të tyre, madje edhe në kushte të emergjencës. Ky roli i fundit e tejkalon detyrën për ta mbrojtur stafin nga dëmtimet dhe siguron që ata, megjithatë janë ‘punëtorë të mirë’. Agjencia ka një përgjegjësi në përputhje me objektivat e tyre humanitare, për ta kultivuar qëndrueshmërinë dhe për ta fuqizuar kapacitetin njerëzor. Agjencia duhet të zotohet që ta inkurajojë stafin që t’i zhvillojnë shkathtësitë e tyre dhe ekspertizën e cila në anën tjetër do t’i rrisë gjasat e arritjes së objektivave të bazuar në terren nga agjencia.
- Pjesëmarrja: Veprimi humanitar duhet ta maksimizojë pjesëmarrjen e popullatës së prekur lokale në përgjegje humanitare.* Politikat e agjencisë duhet të përcaktohen sa më shumë në bashkëpunim me të gjitha palët në interes, duke përfshirë edhe stafin e prekur. Kjo është me rëndësi të veçantë pasi që mungesa e komunikimit dhe pjesëmarrja kuptimplotë është një nga burimet kryesore të stresit që raportohet nga stafi. Për më tepër, pjesëmarrja është esenciale nëse agjencia dëshiron t’i kuptojë nevojat e ndryshme të stafit (nacional dhe ndërkombëtar, profesional dhe jo-profesional, etj).
- Mos bëj dëm: Ndihma humanitare është një mënyrë e rëndësishme për t’iu ndihmuar personave të prekur nga emergjencat, mirëpo kjo ndihmë mundet poashtu të shkaktojë dëme të paqëllimshme.* Disa praktika të organizatave në të vërtetë munden ta dëmtojnë stafin. Këtu bëjnë pjesë politikat diskriminuese që vendosin barrë të panevojshme mbi stafin, si dhe praktikat e papërshtatshme të menaxhmentit në cilindo nivel. Përveç kësaj disa lloje të përkrahjes (p.sh. vlerësimet personale të stresit, mbështetja pas incidenteve kritike) kërkojnë shkathtësi specifike dhe duhet të realizohen vetëm nga profesionistë me përvojë dhe trajnim adekuat. Udhërrëfyesi i tregon rrethanat kur është e nevojshme kjo.
- Ngritja mbi resurset dhe kapacitetet në dispozicion: Të gjitha grupet e prekura kanë mjete apo resurse që e mbështesin shëndetin mental dhe mirëqenien psikosociale.* Shumica e agjencive kanë të vendosur një numër

Llojet e Punëtorit Humanitar

Edhe pse Udhërrëfyeni është gjërësisht i zbatueshëm te të gjitha llojet e punëtorëve humanitar, disa lloje të stafit meritojnë një vëmendje të veçantë:

- **Menaxherët e mesëm** (p.sh. udhëheqësit e ekipeve, menaxherët e projektit) veçanërisht janë të prekur nga stresi. Ata e përjetojnë stresin e njejtë në punë dhe me bazë në komunitet sikur se stafi tjetër. Ata janë përgjegjës për të siguruar se kryhet puna nga stafi i tyre dhe për të ofruar mbështetje për stafin e tyre. Ata gjithashtu përjetojnë presione nga mbikëqyrësit e tyre. Megjithatë për dallim nga stafi që e mbikëqyrin, ata nuk mund ta kenë afër mbështetjen nga kolegët e njejtë.
- **Stafi 'jo-profesional'** (p.sh. punëtorët në zyre, vozitësit, pastruesit) shpesh herë nuk vërehen. Edhe ata e përjetojnë stresin në vend të punës dhe jashtë vendit të punës, si dhe puna e tyre (edhe pse më pak e dukshme sesa e punëtorit në terren) është esenciale për t'i mundësuar agjencisë që ta plotësojë misionin e vetë.
- **Vullnetarët** mund të mos shihen aq ngushtë të lidhur me agjencinë sikur se stafi i paguar, përkundër rëndësisë së punës së tyre, dhe nevojat e tyre mund të mos përfillen. Vullnetarët shpesh herë janë të mbijetuar të emergjencave humanitare. Ata shpesh përzgjedhen në bazë të nevojave urgjente të krijuara nga një fatkeqësi dhe dispozicionit të tyre aty për aty, sesa sipas përvojës, trajnimit dhe shkathësisë. Megjithatë, përvoja e tyre në terren dhe nevojat e tyre janë të ngjashme me ato të punëtorëve të tjerë humanitar.



të praktikave që e mbështesin stafin. Edhe anëtarët individual të stafit kanë të vendosur sisteme të mbështetjes, duke përfshirë anëtarët e familjes (eshe në qoftë se ata janë në një largësi) dhe kolegët. Për stafin nacional që jeton në komunitetin e tyre, mund të jenë në dispozicion një numër i burimeve lokale të mbështetjes. Identifikimi i resurseve të agjencisë, individit dhe komunitetit dhe mbështetja e stafit në shfrytëzimin e këtyre resurseve është një pikë kyçe fillestare në implementimin e politikës së menaxhimit të stresit.

5. **Sistemet e integruara të mbështetjes: Aktivitetet dhe programet duhet të integrohen sa më shumë që është e mundur.** Menaxhimi i stresit nuk konsiston thjeshtë në inkurajimin e anëtarit individual të stafit për t'u përfshirë në praktikën e menaxhimit të stresit të vetë. Derisa kjo është një përbërës i rëndësishëm i menaxhimit efektiv të stresit, poaq të rëndësishme janë edhe politikat dhe praktikën e inicuar dhe të mirëmbajtura nga ekipi, nga menaxherët në të gjitha nivelet, si dhe nga agjencia si tërësi.

Organizimi i Udhërrëfyenis

Udhërrëfyeni është i organizuar rreth tetë **Parimeve** kyçe që korrespondojnë me përmbajtjen e kontratës së një anëtarit të stafit. Diagrami shoqëruar i përfaqëson vizualisht parimet. Secili parim i ka **Treguesit** dhe **Komentet** mbështetëse dhe **Rastet Studimore** të hartuara për ta ndihmuar lexuesin që t'i kuptojë plotësisht konceptet në të cilat bazohen parimet dhe si mund të zbatohen ato në praktikë. Parimet dhe treguesit synojnë të zbatohen për stafin ndërkombëtar dhe nacional, si dhe për stafin në zyre dhe në terren, duke pranuar se mund të ketë nevojë për përshtatje për t'i marrë parasysh nevojat unike dhe karakteristikat e çdo grupi dhe të organizatës. Ato paraqesin një mjet për mësim, pasqyrim dhe planifikim, e nuk janë rregulla rigjide apo zgjidhje që mund të zbatohen në të gjitha kushtet.

Informatat dhe materiali shtesë mund të gjindet në dy shtojcat:

- Shtojca 1: (Fjalori) sqaron termat kyçe që përdoren në Udhërrëfyeni.
- Shtojca 2: (Resurset shtesë) ofrojnë referenca në një numër të faqeve në internet që sigurojnë informata të mëtejme mbi temat e diskutuara në Udhërrëfyeni.

Hapat në vijim: Si të përdoret ky dokument

Udhërrëfyeni paraqet një qasje gjithëpërfshirëse dhe sistematike në menaxhimin e stresit dhe kërkesa për ta zbatuar atë në agjencinë tuaj mund të duket e tepërt. Mirëpo, Udhërrëfyeni ka për qëllim ta ndihmojë agjencinë tuaj që ta zvogëlojë stresin, e jo të shkaktojë më shumë stres!

Si fillim duhet menduar se çka është duke bërë agjencia e juaj. Shumica e agjencive (dhe shumica e individëve) janë duke bërë shumë gjëra për ta zvogëluar stresin, edhe pse ata nuk i etiketojnë ato aktivitete si 'menaxhim i stresit'.

Identifikimi i politikave dhe praktikave aktuale të menaxhimit të stresit është një mënyrë për të filluar krijimin e një vetëdijeje rreth menaxhimit të stresit si dhe është esenciale në përcaktimin e prioriteteve dhe synimeve për implementim të mëtejme të Udhërrëfyenis. Hapi i dytë është fillimi i punës për ta ndërtuar mbështetjen për një program të menaxhimit të stresit në mesin e palëve të ndryshme në interes të një agjencie. Një zotim për ta zvogëluar rrezikun duke filluar nga menaxhmenti i lartë dhe menaxherët e mesëm, si dhe menaxherët e ekipeve dhe stafi individual, është thelbësore për menaxhimin e stresit në punë dhe ndihmon që të shpërndahet barra e implementimit të politikave për menaxhimin e stresit.

Në fund, derisa një program gjithëpërfshirës është ideal, nuk është e nevojshme që t'i përgjigjet të gjitha elementeve të Udhërrëfyenis për të filluar. Agjencia duhet ta përcaktojë se cilat janë elementet kryesore për një program për zvogëlimin e rrezikut për ata, pastaj cilat janë pengesat për implementimin e tyre, dhe si duhet të veprohet. Fondacioni Antares ofron një varg mjetesh për të ndihmuar në këtë proces.



Politikat

Parimi 1

Agjencia ka një politikë të shkruar dhe aktive për të parandaluar ose lehtësuar efektet e stresit.

Politika pasqyron të kuptuarit e agjencisë mbi ndikimin e stresit në stafin e vetë dhe në aftësinë e agjencisë për t'i shërbyer klientët e vetë. Ajo integron mbështetjen e stafit në kornizën operative të organizatës. Ajo përshkruan politikë specifike, programet, dhe praktikën për ta krijuar një mjedis mbështetës gjithëpërfshirës për të gjithë stafin. Ajo e bart një zotim për t'i shqyrtuar të gjitha aspektet e veprimeve të agjencisë përkitazi me ndikimin e tyre në menaxhimin dhe lehtësimin e stresit të stafit.

Treguesit

1. Agjencia e integron mbështetjen për stafin në kornizën e vetë operative.
2. Politika për menaxhimin e stresit është e përshtatshme kontekstualisht dhe në aspektin kulturor.
3. Politika e agjencisë përfshin planet për reagim ndaj burimeve të zakonshme të stresit dhe ndaj rrethanave të papritura stresuese që ndikojnë në stafin nacional dhe ndërkombëtar (siç janë evakuimet e detyruara ose incidentet kritike).
4. Agjencia e pranon se mbështetja ka nevojë për lloje të ndryshme të stafit (lokal, nacional dhe ndërkombëtar, të paguar dhe vullnetarë; meshkuj dhe femra; profesionistë, nëpunës dhe jo-profesionistë). Politikën e menaxhimit të stresit dhe praktikën mbështetëse janë krijuar që të reagojnë ndaj nevojave të veçanta të llojeve të ndryshme të stafit.
5. Agjencia e promovon një kulturë të vetëdijësimit mbi stresin përmes organizatës, si dhe një kuptim se do të reagojë në mënyrë mbështetëse ndaj brenave të stafit rreth stresit.
6. Agjencia e ka një strategji specifike për zvogëlimin e rreziqeve për çdo projekt individual. Kjo duhet t'i adresojë, p.sh. rreziqet e sigurisë: rreziqet e shëndetit fizik, rrezikun nga ekspozimi ndaj traumës, vdekjen, vuajtjen dhe shkatërrimin, si dhe burimet më të shpeshta të stresit.
7. Politika vlerësohet dhe rifreskohet rregullisht.
a. Treguesit e rezultatit janë të përkufizuar në raport me mirëqenien e stafit.
b. Kur të futen në përdorim politikën dhe praktikën e reja në fusha të tjera në funksion të agjencisë, ato shqyrtohen rregullisht në lidhje me ndikimin e tyre potencial në stresin e stafit, dhe ndërmirren veprime adekuate për ta zvogëluar këtë stres.
8. Agjencia i edukon të gjithë anëtarët potencial të stafit rreth rreziqeve të përgjithshme në punën e tyre (p.sh. rreziqet specifike të projektit me të cilat do të merren ata, si dhe çdo rrezik individual me të cilin ata mund të ballafaqohen si rezultat i gjinisë së tyre, orientimit seksual, racës, etnisë, nacionalitetit, ose faktorëve të tjerë predisponues personal).
9. Agjencia kërkon nga stafi i vetë që të pajtohet me politikën dhe procedurat e agjencisë që synojnë ta zvogëlojnë stresin. Ajo inkurajon anëtarët individual të stafit që ta mbajnë agjencinë pranë zotimeve të tyre për t'i lehtësuar në mënyrë aktive efektet e stresit.

Komentet

Treguesit 1-9:

Do të ishte e lehtë të paramendohej se stresi është diçka që i ndodh stafit në terren thjeshtë si një rezultat i përvojave shumë stresuese në terren. Në atë rast, menaxhimi i stresit do të konsistonte thjeshtë duke intervenuar kur diçka ec keq, p.sh. kur ndodh ndonjë incident kritik ose kur një anëtar i stafit shfaq shenja të 'djegies'. Në realitet, stafi përjeton stres nga një numër i madh i përvojave 'rutinore' të ndërlidhura me punë, si dhe i përvojave jashtë punës. Këto stresse të ndryshme kombinohen dhe ndikojnë negativisht në mirëqenien e stafit dhe aftësinë e tyre për ta realizuar misionin e agjencisë.



Rast studimor

Një OJQ nga Tanzania që punon në fushën e HIV/AIDS-it dëshironte të sigurohej se vullnetarët dhe stafi që ballafaqohet çdo ditë me burime të stresit në punën e tyre dhe në shtëpi, e pranojnë ndikimin që paraqet stresi në funksionimin dhe mirëqenien e tyre. Ekzistonte dëshira për ta krijuar një mjedis mbështetës gjithëpërfshirës për stafin dhe vullnetarët që do t'i zvogëlonte efektet e stresit. Organizata i hartoi tri dokumente kyçe që e drejtojnë politikën në mbështetje të stafit:

Menaxhimi i stresit nuk konsiston vetëm në politika që e adresojnë në mënyrë specifike stresin. Shumë aspekte të funksionimit të agjencisë mund të kenë ndikim në menaxhimin e stresit nga stafi. Edhe pse politikën dhe praktikën e resurseve humane mund të mos e adresojnë qartë menaxhimin e stresit, ato duhet të rishikohen për të siguruar se ato e zvogëlojnë stresin tek stafi. Për shembull:

- a. Agjencia ka politika që e ndalojnë diskriminimin ndaj stafit në baza gjinore, racore, të nacionalitetit ose të orientimit seksual, si dhe e ndalojnë ngacmimin seksual ose racor, si dhe ngacmimin emocional të çdo individi ose grupi të anëtarëve të stafit.
- b. Politikën e agjencisë përkitazi me përfitimet, procedurat për vendimmarrje, si dhe rregullat lidhur me vëllimin e punës dhe çështjet e tjera burokratike janë të hartuara për t'i zvogëluar burimet e stresit.
- c. Agjencia ka politika për trajnimin e menaxherëve dhe udhëheqësve të ekipeve, si dhe për vlerësimin e kapacitetit të tyre aktual për të siguruar se ata kanë kompetenca për t'i udhëhequr ekipet. Meqenëse menaxhimi i dobët mund të jetë burim madhor i stresit mbi stafin, kjo përfshin edhe sigurimin se menaxherët kanë shkathtësi adekuate menaxheriale dhe administrative.

Gjithashtu burime të stresit për stafin mund të jenë hartimi i dobët i procedurave të rekrutimit dhe para-kontratës si dhe faktorët e tjerë siç janë kushtet e kontratës, përfitimet e stafit, procedurat për vendimmarrje, procedurat e ankesës dhe efikasiteti administrativ. Politikën rreth komunikimit dhe ndarjes së informatave në kuadër të organizatës si dhe masat për mbikëqyrjen dhe mbështetjen e punëtorëve në terren; rregullat dhe rregulloret lidhur me pushimet; politikën përkitazi me orarin e punës dhe politikën për komunikim me shtëpi, të gjitha kanë potencial për ta shtuar stresin në punën humanitare.

- Një Doracak mbi politikën e resurseve humane dhe rregullat e stafit
- Një Politikë në vendin e punës për HIV/AIDS
- Një Kod të Sjelljes

Çelësi në implementimin e politikës për mbështetje të stafit ishte emërimi i personave me përgjegjësi për secilin prej tetë parimeve të Udhërrëfyesit të Antaresit. Këta persona kanë qenë aktiv në zbatimin dhe integrimin e këtyre parimeve në kuadër të OJQ-së.

Analiza dhe Vlerësimi

Parimi 2

Agjencia e analizon dhe vlerëson në mënyrë sistematike kapacitetin e stafit për të reaguar dhe për t'u përballur me streset që priten në një pozitë apo kontratë.

Para se të angazhohet stafi, rekomandohet analiza e tërë stafit për të siguruar se ata i posedojnë shkathhtësitë adekuate dhe kapacitetet personale që nevojiten për punën me organizatën. Ndërsa, para caktimit në një detyrë apo projekt specifik, duhet të realizohet një vlerësim më i plotë që ka për synim krijimin e një trajnimi adekuat, duke përcaktuar detyra adekuate si dhe planifikimin për nevoja individuale mbështetëse.

Treguesit

1. Agjencia dhe menaxherët e saj i kuptojnë kërkesat për shëndet minimal dhe qëndrueshmëri që nevojiten për detyra me rrezik të lartë dhe stres të lartë.
2. Stafi i ardhshëm dhe stafi aktual që kërkojnë detyra të reja analizohen dhe/ose vlerësohen në lidhje me pikat e forta të tyre si dhe gjasat reagimit negativ ndaj rreziqeve dhe streseve të punës me agjencinë. Për analizën dhe vlerësimin e stafit përdoren intervistues të trajnuar në mënyrë adekuate.
3. Individit i cili kërkon punësim apo angazhim mbahet përgjegjës për zbulimin e informatave që mund të jenë relevante për vlerësimin e rreziqeve të përfshira në një detyrë. Agjencia është përgjegjëse për mbajtjen e konfidencialitetit të rezultateve të analizave dhe vlerësimeve.

Rezultatet e analizave/vlerësimeve të tilla përdoren për t'i përshtatur anëtarët e stafit në detyra specifike dhe për të siguruar që ata e kanë mbështetjen që u duhet.

Komente

Treguesi 1:

Analiza ose vlerësimi i stafit të ri dhe atij aktual bëhet për t'i adresuar rreziqet dhe streset e punës humanitare në përgjithësi si dhe rreziqet dhe streset specifike për një projekt të veçantë në të cilin do të angazhohet punëtori. Gjithashtu merren parasysh faktorët relevant për krijimin e një ekipi efektiv. Kur agjencia e analizon stafin, megjithatë duhet ta pranojë se nuk ka hulumtime të mjaftueshme dhe nuk ka kuptim të qartë se cilat janë në të vërtetë 'kërkesat e shëndetit minimal dhe qëndrueshmërisë' për shumicën e punëve humanitare (shih Seksionin 4, faqe 10, për më tepër mbi faktorët e rrezikut).

Përgjatë analizës dhe vlerësimit, agjencia i ndjek kërkesat ligjore dhe etike se çka mund të pyetet dhe çka nuk duhet pyetur. Ajo megjithatë e pranon se nëse realizimi i një pune kërkon karakteristika të caktuara psikologjike ose fizike, atëherë hulumtimi për këto karakteristika (dhe vendimet pasuese të angazhimit dhe detyrës) në përgjithësi konsiderohen legjitime etikisht dhe ligjorisht.

Treguesi 2:

Gjatë analizës ose vlerësimit të stafit, agjencia duhet të jetë tejet e kujdesshme. Agjencia duhet të provojë të sigurojë se nuk do të angazhojë staf i cili do të jetë përçarës ose barrë për ekipin e tyre. Agjencia poashtu posedon të drejtën legjitime që ta ngarkojë stafin me detyra për të cilat mendon se ata kanë shkathhtësi adekuate (duke përfshirë aftësinë për t'i kontrolluar kërkesat emocionale dhe ndërpersonale të pozitës), për ta ruajtur efektivitetin dhe efikasitetin, dhe për ta zvogëluar ndërrimin e punëtorëve. Në të njëjtën kohë agjencia mban përgjegjësi edhe për anëtarët e mundshëm apo potencial të stafit. Ashtu siç i shfrytëzon procedurat e sigurisë për ta zvogëluar rrezikun nga dëmtimet fizike të stafit, ajo duhet synojë që ta zvogëlojë rrezikun nga efektet anësore të stresit kronik dhe traumatik.

Agjencia nuk duhet ta kuptojë 'analizën dhe vlerësimin' thjeshtë si një mënyrë të përjashtimit të stafit potencial të papërshtatshëm. Ajo duhet ta kuptojë se ekzistojnë prova se gati çdokush mund të funksionojë suksesshëm, madje edhe në rrethana të stresit të lartë, nëse e ka mbështetjen adekuate nga agjencia, menaxherët dhe kolegët. Dëshira e agjencisë për ta mbrojtur vetvetën duke e analizuar stafin, bart edhe përgjegjësinë për ta pranuar obligimin e kujdesit. Agjencitë shpesh pyesin sesi duhet ta realizojnë analizën dhe vlerësimin. Nuk ekzistojnë një varg procedurash apo instrumentesh që zbatohen në mënyrë universale. Qasja dhe metodat duhet t'i përshtaten agjencisë së veçantë dhe kontekstit specifik. Në përgjithësi, analiza dhe vlerësimi përfshijnë vlerësimin e:

- a. Shëndetit fizik dhe psikologjik (duke përfshirë çdo sëmundje prapake mentale dhe trajtimin aktual për çrregullime emocionale). Kini parasysh se sëmundjet mentale dhe trajtimi në lidhje me shëndetin mendor mund të stigmatizohen fuqishëm në disa komunitete dhe stafi mund të ngurrojë që ta zbulojë vetën.

Gjithashtu kini parasysh se sëmundjet prapake mentale ose trajtimi aktual nuk e përjashtojnë vetvetiu angazhimin ose marrjen e detyrës. Ajo që është e domosdoshme është që anëtarëve të stafit kur ai apo ajo janë në terren t'u ofrohet mbështetja dhe vazhdimi i kujdesit (p.sh. furnizimi adekuat me barna; qasja për mbështetje psikologjike, nëse jo trajtimi aktiv).

- b. Vetëdijësimin të anëtarit të stafit rreth rrezikut të mundshëm që bart detyra e tyre potenciale lidhur me mirëqenien e tyre emocionale dhe fizike, si dhe në lidhje me llojet dhe nivelet e mbështetjes që agjencia mund t'i ofrojë.
- c. Aftësisë së anëtarit të stafit që të punojë në një ekip që mund të ngërthejë njerëz të racave, etnive, nacionaliteteve, kastave apo religjioneve të ndryshme, si dhe mund të përfshijë edhe meshkuj edhe femra.
- d. Karakteristikat personale siç janë mënyrë sesi individit merret me stresin (p.sh. qëndrueshmëria, mekanizmat e përballjes) dhe motivet e tyre për ndërmarrjen e punës humanitare.*
- e. Trajtimin të vështirësive në të kaluarën në jetën e tyre personale dhe profesionale (duke përfshirë ekspozimin në të kaluarën ndaj ngjarjeve traumatike). Mund të jetë e dobishme që të vlerësohet sesi anëtarit i stafit ka reaguar ndaj ekspozimit traumatik në të kaluarën dhe nëse vazhdojnë të kenë efekte anësore nga ai ekspozim. Kini parasysh se edhe pse hulumtimi sygjeron se ekspozimi i mëhershëm ndaj traumës mund të jetë një faktor rreziku për pasojat të mëvonshme të dëmshme të stresit, ekspozimi i mëhershëm ndaj traumës nuk duhet të konsiderohet si një pengesë absolute për detyra të mëtejshme. Kjo sidomos vlen kur angazhohet stafi nga mjediset në të cilat ekspozimi i mëhershëm ndaj traumave është një rregull, e jo përjashtim (p.sh. kur angazhohet stafi nga një popullatë e refugjatëve).**
- f. Nevojave të anëtarit të stafit përkitazi me trajnimin dhe/ose mbështetjen që iu nevojitet për ta kryer detyrën e tyre në mënyrë efektive dhe me efekte minimale anësore nga stresi i detyrës.

Pyetësorët formal vetë raportues, ku anëtarët e stafit përgjigjen me 'po' ose 'jo' (ose 'pajtohem' apo 'nuk pajtohem') në një seri të deklaratave për vetvetën mund të jenë të dobishëm për monitorimin e stresit (shih Parimin 4), por janë më pak të dobishëm gjatë analizës dhe vlerësimit fillestar. Ata janë të prirur që të jenë të pasigurtë (p.sh. duke marrë parasysh rezultatet e ndryshme kur administrohet në disa kohë të ndryshme) dhe kanë aftësi të dobët që ta parashikojnë përgjigjen e një personi në situata specifike. Në asnjë rrethanë përzgjedhja apo angazhimi i stafit nuk duhet të bëhet duke u bazuar vetëm në një test të tillë.

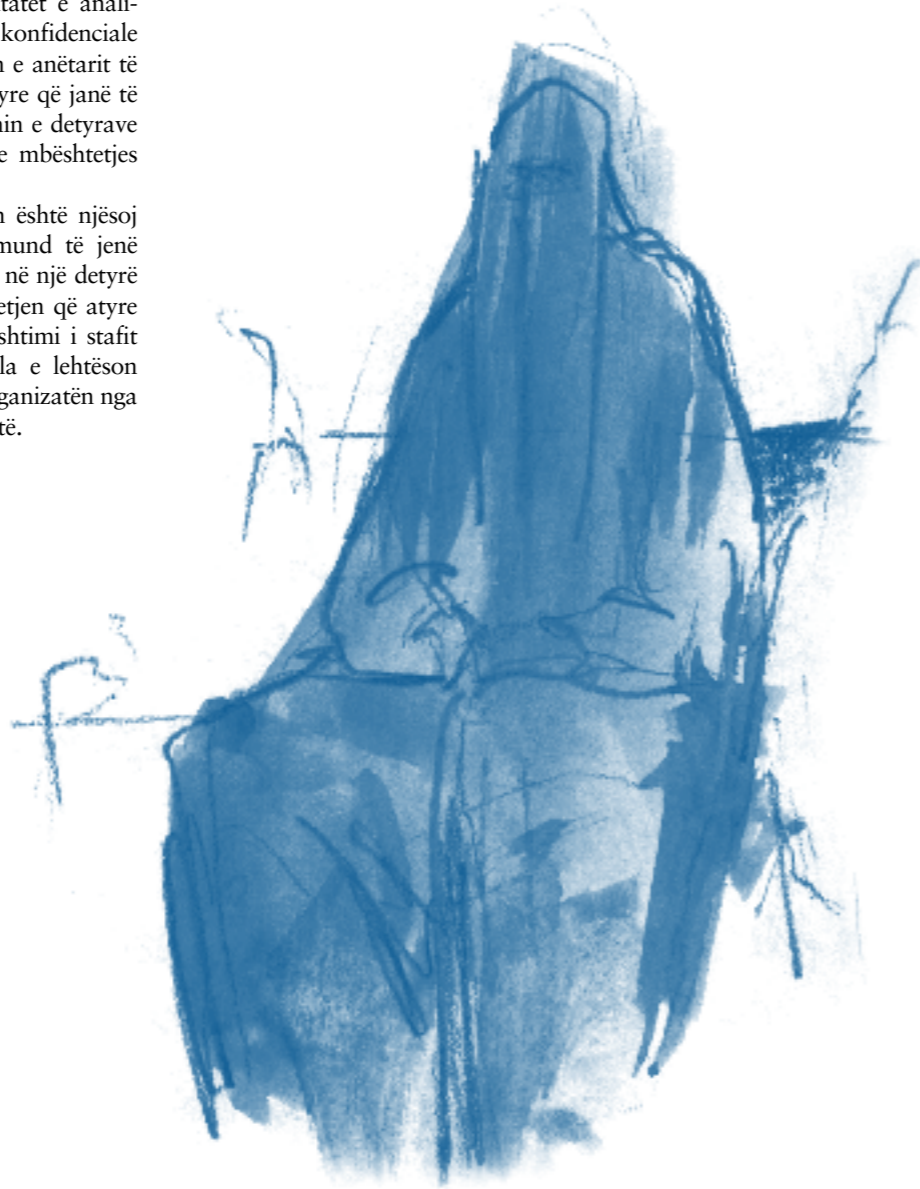
* Në projektin hulumtues të Antares / CDC-së, motivimi i lartë ishte një faktor mbrojtës kundër 'djegies' për të mërguarit.

** Është e zakonshme për stafin nacional që të punojë me organizata humanitare pasi që të kenë përjetuar vetë një numër të madh të ngjarjeve traumatike. P.sh. mbi gjysma e pjesëmarrësve të stafit ugandez në studimin e Antares / CDC-së raportuan për pesë apo më shumë ngjarje traumatike në të kaluarën e tyre.

Treguesi 3:

Agjencia i tregon stafit të mundshëm apo atij aktual se çka do të ndodh me rezultatet e analizës ose vlerësimin, dhe me kënd do të ndahen ato rezultate. Rezultatet e analizave dhe vlerësimeve duhet të konsiderohen konfidenciale dhe nuk duhet të ndahen me askënd pa lejen e anëtarit të stafit madje edhe brenda agjencisë, përveç atyre që janë të përfshirë direkt në angazhimin ose përcaktimin e detyrave apo që janë direkt të përfshirë në ofrimin e mbështetjes përkatëse për anëtarin e stafit.

Individi i cili kërkon punësim ose angazhim është njësoj përgjegjës për zbulimin e informatave që mund të jenë relevante në vlerësimin e rrezikut të përfshirë në një detyrë për atë person dhe në trajnimin dhe mbështetjen që atyre u duhet për ta kryer detyrën me sukses. Dështimi i stafit individual në zbulimin e informatave të tilla e lehtëson përgjegjësinë e organizatës, por nuk e liron organizatën nga përgjegjësia e realizimit të një vlerësimi të plotë.



Rast studimor

Një anëtare me përvojë e stafit aplikoi për punë në një detyrë të menaxhimit në terrenin në Irak, vend ky në të cilin ajo kishte punuar 3 vite më herët. Ajo kishte një mision të vështirë 12 mujor në Afganistan para se të aplikonte në këtë detyrë, mirëpo vendosi që të mos shkonte në pushim për shkak të detyrimeve financiare. Rajoni i detyrës së re ishte në një alarm të sigurisë së lartë dhe kultura politike dhe sociale e rajonit kishte ndryshuar në mënyrë substanciale.

OJQ-ja punëdhënëse i pranoi kompetencat dhe kapacitetin e aplikantes, mirëpo menduan se niveli aktual i saj i lodhjes dhe stresi i akumuluar gjatë kohës janë një faktor rreziku për përmbushjen e detyrave të lidershipit në punë. OJQ-ja megjithatë ishte e interesuar për ta punësuar aplikanten, mirëpo insistonte që para se ta filloi detyrën e saj, ajo duhet të shkonte së pari në një pushim me pagesë.

Përgatitja dhe Trajnimi

Parimi 3

Agjencia siguron se i tërë stafi kanë një përgatitje dhe trajnim adekuat para misionit në menaxhimin e stresit.

Përgatitja përfshin edukimin rreth stresit dhe rreth mënyrës së zvogëlimit të efekteve të stresit, si dhe një udhëzim mbi faktorët e stresit që priten në punën apo detyrën specifike.

Treguesit

1. Tërë anëtarët e stafit janë trajnuar mbi:

- burimet e stresit që mund të priten gjatë punës humanitare në nivelin individual, ekipor dhe organizativ;
- si të njihen shenjat dhe efektet e stresit tek vetvetja, kolegët dhe ekipet e tyre;
- shkathësitë e punës në një ekip;
- si të menaxhohet dhe përballet stresi.

2. Tërë stafi merr udhëzime dhe trajnime të reja të freskuara në menaxhimin e stresit si dhe ndonjë shkathësi të nevojshme operative para një detyre të re dhe kur detyra ndryshon.

3. Menaxherët janë të trajnuar dhe vlerësuar në mënyrë adekuate në shkathësitë dhe kapacitetet e menaxhimit të stresit. Ata janë në gjendje:

- t'i njohin dhe monitorojnë shenjat e stresit te vetvetja dhe te ata që janë nën mbikëqyrjen e tyre;
- t'i njohin shenjat e stresit në nivelin ekipor;
- t'i promovojnë aktivitetet që ndihmojnë në zvogëlimin e stresit në individë, ta menaxhojnë konfliktin në ekip dhe ta promovojnë unitetin në ekip;
- ta aranzhojnë mbështetjen për stafin individual (duke përfshirë ndihmën e parë psikologjike; shih Seksioni 5, faqe 12) atëherë kur kërkohet.

4. Agjencia siguron që menaxherët të marrin çdo trajnim të nevojshëm në shkathësi menaxheriale dhe lidership, si dhe që ata të kenë këshilla në dispozicion dhe një sistem për mbështetje të kolegëve.

Komente

Treguesit 1-2:

Trajnimi rreth stresit dhe vetë-kujdesit emocional para angazhimit në një detyrë duhet të përfshijë:

- edukimin rreth stresit të pritur në punën humanitare (të qenit sa më specifik rreth detyrës së caktuar dhe rreth rreziqeve që ballafaqohen grupet e caktuara të stafit);
- edukimi rreth mekanizmave të përgjigjes në stres dhe rreth asaj sesi mund t'i njohim shenjat e stresit, 'djegies', stresit të incidentit kritik, dhe projektimin e traumatizimit tek vetvetja dhe kolegët;
- trajnimi në teknika specifike të menaxhimit të stresit dhe shkathtësi të përballjes, (p.sh. teknikat e relaksimit, teknikat e menaxhimit të zemërimit, vetë-kujdesi, vlera e ndarjes së përvojës me kolegët);
- zhvillimi i shkathtësive që nevojiten për të punuar në një ekip që mund të përfshijë njerëz të nacionaliteteve të ndryshme si dhe edhe meshkuj, edhe femra;
- edukimi rreth rrezikut të sjelljeve të zakonshme që janë joefektive në përballje me stresin (p.sh. konsumimi i tepërt i alkoholit);
- përgatitja* për t'u marrë me reagimet emocionale të njerëzve (duke përfshirë stafin tjetër dhe anëtarët e komunitetit) që kanë përjetuar ngjarje traumatike; dhe
- informatat konkrete të hollësishme rreth kushteve aktuale në terren.

* Përgatitja adekuatë përkitazi me kërkesat operative të një pozite dhe të kuptuarit e sigurisë, vetë-kujdesit (kujdesit shëndetësor), dhe çështjeve ndërkulturore që mund të ndikojnë në punë gjithashtu e zvogëlon stresin te stafi.

Kështu që, edhe pse nuk e trajton në mënyrë specifike menaxhimin e stresit, udhëzimet dhe trajnimi duhet të përfshijnë:

- Një orientim operativ dhe përgatitje specifike për kërkesat operative të projektit;
- Trajnimin lidhur me sigurinë në terren (duke përfshirë trajnimin mbi rreziqet e përbashkëta për të gjitha detyrat humanitare dhe informatat specifike të hollësishme rreth rrezikut që pritet në një detyrë të caktuar si dhe trajnimi si përgjigje për ato rreziqe specifike);
- Edukimi rreth vetë-kujdesit fizik (shëndetit) në terren (duke përfshirë ofrimin e informatave rreth imunizimit para misionit dhe profilaksën për malariën, parandalimin e HIV-AIDS-it, parandalimin e sëmundjeve infektive, sigurinë e ushqimit dhe ujit, nutricionit, ushtrimeve fizike, pushimit dhe gjumit); dhe
- Edukimit rreth vetëdijësimit mbi çështjet kulturore dhe politike në lidhje me zonën e misionit, i përshtatur me detyrën dhe nevojat dhe karakteristikat specifike të anëtarit individual të stafit.

Treguesit 3-4:

Menaxherët janë në qendër të procesit të menaxhimit të stresit. Së pari, menaxherët luajnë një rol kyç në mbështetjen e përpjekjeve për menaxhimin e stresit nga stafi që ata e mbikëqyrin. Ata e edukojnë stafin rreth stresit dhe i trajtojnë ata mbi teknikat e menaxhimit të stresit; ata e monitorojnë ndikimin e stresit në stafin e tyre; ata janë të vëmendshëm rreth shenjave të stresit që mund të kenë efekt negativ në individë ose ekipe; ata punojnë për t'i zgjidhur fërkimet në ekip; si dhe ofrojnë një shembull të mirë për ata që punojnë nën mbikëqyrjen e tyre. Hulumtimi gjithashtu sygjeron se menaxherët e mesëm janë vetë në një rrezik veçanërisht të madh që t'i përjetojnë efektet dëmshme të stresit.** Agjencitë duhet të ofrojnë trajnime specifike dhe të ndjeshme në aspektin kulturor mbi stresin dhe teknikat e menaxhimit të stresit për udhëheqësit ose menaxherët e projektit. Kjo duhet të përfshijë krijimin e shkathtësive që duhen për ta monitoruar stresin e stafit dhe për ta ndihmuar stafin që ta menaxhojë stresin e vetë, si dhe shkathtësitë në menaxhimin personal të stresit për vetë menaxherët.

Përveç kësaj, menaxherët që posedojnë shkathtësi të mira menaxheriale dhe ofrojnë leadership të mirë e zvogëlojnë stresin e përjetuar nga stafi prej të gjitha burimeve. Dhe e kundërta, praktikata e menaxhimit të dobët e rrisin stresin që e përjeton stafi. Duke u siguruar se menaxherët kanë shkathtësi të mira menaxheriale, kulturalisht të përshtatshme, ndihmon në zvogëlimin e stresit te stafi që ata e mbikëqyrin. Për ta arritur këtë mund të përdoren trajnime specifike, këshillim dhe mbështetje grupore të kolegëve.

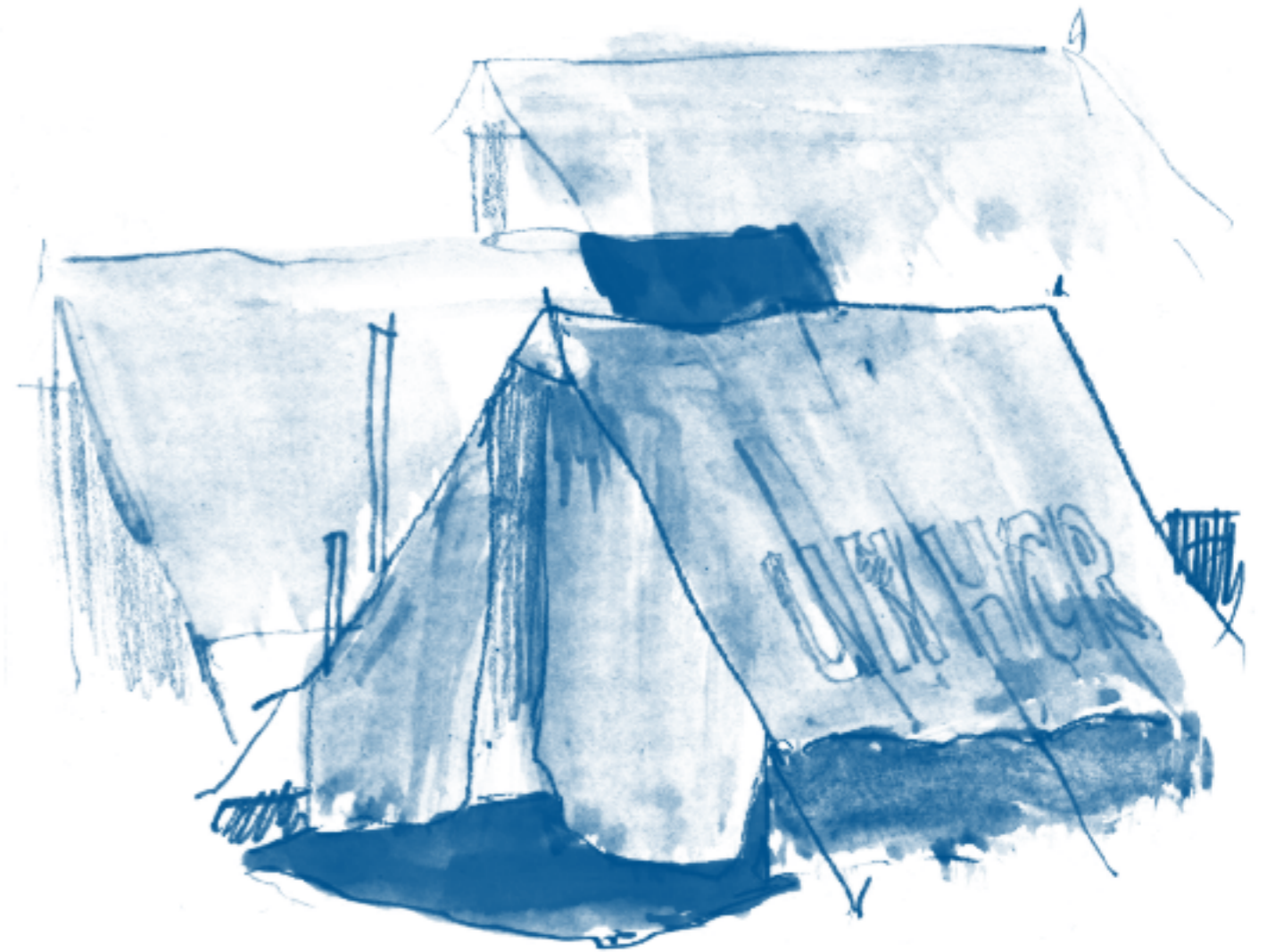
** Për shembull, në studimin e Antares / CDC-së të punëtorëve humanitar vendor në Jordani, menaxherët ishin të prirur për pesë herë më shumë, sesa jo-menaxherët, që të raportojnë nivele sinjifikante të rraskapitjes emocionale.



Rast studimor

Për shkak të detyrimeve financiare, një OJQN e zvogëloi stafin e tyre me orar të plotë në programin për mbështetje të stafit vetëm disa muaj para tërmetit që ndodhi në Haiti në janar të vitit 2010. Si përgjigje ndaj shkatërtimeve të mëdha që u shkaktuan nga tërmeti, u rekrutuan shumë anëtarë të ri të stafit, dhe u dhanë udhëzimet e sigurisë dhe të veprimit. Megjithatë këto udhëzime nuk trajtuan mirëqenien e stafit dhe menaxhimin e stresit. Duke parë këtë lëshim, u angazhuan konsulentë që ta zhvillojnë një program të mbështetjes së stafit, që përfshinte ofrimin e trajnimit dhe këshillimit për mbështetje të stafit për ekipin e ri të angazhuar me bazë vendore.

Përveç materialeve të trajnimit për siguri dhe veprime, konsulentët gjithashtu përpiluan materiale udhëzuese mbi mirëqenien e stafit dhe menaxhimin e stresit. Fillimisht udhëzimet u ofruan nga konsulentët, ndërsa pas dy muajsh udhëzimet për mirëqenien dhe menaxhimin e stresit u integruan në punën e departamentit të resurseve njerëzore. Një anëtar i stafit të përhershëm - i nacionalitetit haitas - u angazhua për ta marrë përgjegjësinë për orientimin e stafit ndërkombëtar, duke përfshirë një modul trajnues për mbështetje të stafit dhe menaxhimin e stresit.



Monitorimi

Parimi 4

Agjencia siguron se reagimi i stafit ndaj stresit monitorohet vazhdimisht.

Monitorimi mund të bëhet përmes vëzhgimit joformal dhe pyetjeve periodike rutinore nga menaxherët, administrimin rutinor të pyetësorëve për stafin, ose seancave periodike joformale ose formale për vlerësimin e stresit grupor.

Treguesit

1. Anëtarët individual të stafit i monitorojnë (dhe, nëse duhet, i raportojnë) shenjat e stresit tek vetvetja.
2. Menaxherët e ekipit i monitorojnë anëtarët e stafit për shenja të stresit në baza të rregullta, rutinore.
3. Menaxherët e ekipit i monitorojnë për së afërmi anëtarët e stafit për shenja të stresit gjatë dhe pas një incidenti kritik ose ngjarjeje traumatike.
4. Menaxherët e ekipit e monitorojnë funksionimin e ekipit të tyre për shenja të konfliktit, hudhjes së fajit ose provave të tjera të stresit.
5. Menaxherët e ekipit i raportojnë agjencisë në baza të rregullta përkritazi me çështjet e lidhura me stres.

Komente

Treguesit 2-3:

Shumica e stresit në punën humanitare rezulton nga presioni i vazhdueshëm, i përditshëm i punës (p.sh. kushtet e rënda të jetës dhe punës, orari i gjatë dhe i çrregullt, ekspozimi i përsëritur ndaj rrezikut, konflikti brenda ekipit). Aftësitë e dobëta administrative ose menaxheriale nga ana e udhëheqësve të ekipit si dhe konflikti brenda ekipit janë poashtu burime potenciale madhore të stresit. Stresi poashtu mund të rezultojë nga përvojat që nuk lidhen me punë (p.sh. presionet financiare, konflikti martesor, sëmundja ose vdekja e një anëtari të familjes së stafit). Shumë anëtarë të stafit e ndërtojnë një fasadë të qëndrueshme dhe besojnë se ata nuk duhet të ankohen. Të tjerët mund të mos i njohin shenjat e stresit tek vetvetja. Menaxherët duhet ta monitorojnë stresin në baza rutinore, jo vetëm kur paraqitet ndonjë stres i pazakonshëm ose kur një anëtar i stafit ankohet. Ata gjithashtu duhet të jenë të vetëdijshëm se reagimet ndaj stresit mund të bëhen në forma të fshehura, siç janë depresioni, ankthi, ankesat somatike (p.sh. dhembjet, sëmundjet e shpeshta), si dhe format më të dukshme të të qenit 'i stresuar'.

Qëllimi i monitorimit të stresit është që të ofrohet një mjedis më i ngrohtë dhe që ofron mundësi për stafin. Në të njëjtën kohë, ekziston rreziku që monitorimi i stresit (dhe programeve për zvogëlimin e stresit që mund të prezantohen) mund të shihet nga stafi si ndërhyrës ose si një mënyrë për t'i vlerësuar ose kontrolluar ata. Për ta siguruar pjesëmarrjen dhe bashkëpunimin e stafit, agjencia duhet në mënyrë të qartë ta njoh këtë problem potencial dhe duhet të kërkojë që t'i hartojë politikën dhe procedurat që i mbrojnë anëtarët e stafit nga keqpërdorimi i procesit.

Rast studimor

Një anëtar i stafit në Ugandë shpesh herë u vëzhgua nga kolegët që punon me orar të zgjatur por asnjëherë nuk e kryen punën. Ai filloi të bërtiste dhe çirrej kur anëtarët e ekipit e pyetën nëse ishte mirë. Ai ishte i shqetësuar dhe dukej se kërcente nga vendi kur dëgjohej ndonjë zhurmë e papritur. Kolegët e tij e përmendën këtë shqetësim të menaxheri i ekipit të tyre i cili pastaj e caktoi një takim me anëtarët e stafit, duke shqyrtuar vëllimin e punës së tij dhe rrethanat tjera që mund të shkaktojnë stres.

Treguesi 4:

Konflikti në ekip, fajësimi i njëri tjetrit ose ngacmimi i anëtarëve individual të stafit, tensionet etnike ose politike në mesin e anëtarëve të stafit, shkalla e lartë e ndërrimit të stafit, ose zvogëlimi i efektivitetit në punë mund ta pasqyrojnë stresin te anëtarët individual të ekipit ose mund ta pasqyrojnë në tërë dinamikën e ekipit. Në raste të tillë, rekomandohet që të vlerësohen shkaqet sistemike të stresit duke përfshirë efikasitetin e lidershit dhe menaxhmentit të ekipit.

Treguesi 5:

Menaxherët e ekipit raportojnë në baza të rregullta për trendet e çështjeve të lidhura me stresin. Në mekanizmat e raportimit ruhet konfidencialiteti i stafit. Asnjë individ nuk identifikohet në raportim përveç nëse është esenciale për ta mbrojtur shëndetin dhe mirëqenien e anëtarit të stafit dhe / ose kolegëve dhe / ose përfutuesve.



Ai pyeti se si ndjehej anëtar i stafit rreth një ngjarje serioze që kishte ndodhur 3 muaj më herët dhe verifikoi nëse kjo ende ishte duke shkaktuar brengë dhe shqetësim. Ata e bënë një plan që synonte t'i zvogëlonte dhe menaxhonte burimet e stresit dhe u dakordua që ta rishikoj atë pas dy javësh.

Mbështetja e vazhdueshme

Parimi 5

Agjencia ofron trajnim dhe mbështetje të vazhdueshme për ta ndihmuar stafin e saj që të merret me streset e tyre të përditshme.

Agjencia i mban përgjegjës menaxherët për krijimin e një kulture proaktive për zvogëlimin e stresit. Ndërtimi i ekipit, zgjidhja e konfliktit në ekip, praktikat organizative që e zvogëlojnë stresin, si dhe inkurajimi i aktiviteteve të anëtarëve individual për menaxhimin e stresit çmohen dhu iu ofrohet mbështetje konkrete. Menaxherët janë gjithashtu të vetëdijshëm se stafi mund të përjetojë strese apo forma të tjera të shqetësimit emocional (p.sh. depresioni) që burojnë jashtë vendit të punës dhe sy ky stres kërkon mbështetje gjithashtu.

Treguesit

1. Anëtarët e stafit dhe menaxherët inkurajohen që të përfshihen në praktika të mira të vetë-kujdesit dhe mbështetjes kolegjiale lidhur me shëndetin e tyre, sigurinë dhe zvogëlimin e stresit. Anëtarët e stafit inkurajohen që ta shfrytëzojnë burimet ekzistuese të mbështetjes nga komuniteti dhe familja.
2. Agjencia ofron trajnim dhe mbështetje të vazhdueshme për stafin lidhur me sigurinë dhe vetë-kujdesin fizik dhe emocional.
3. Praktikantët e tërë organizatës dhe menaxhmentit lokal shqyrtohen në mënyrë periodike lidhur me ndikimin e tyre në stresin e stafit, duke përfshirë mundësitë e tyre në zvogëlimin e stresit dhe fuqizimin e unitetit në ekip. Agjencia kërkon mendimin e stafit mbi performancën e përgjithshme të menaxherëve të tyre, në përgjithësi dhe lidhur me menaxhimin e stresit.
4. Agjencitë ofrojnë mbështetje për menaxherët në të gjitha nivelet që të merren me stresin e tyre.

Komente

Treguesi 1:

Anëtarët e stafit duhet të kërkojnë që t'i zvogëlojnë gjasat e efekteve të dëmshme të stresit. Kjo përfshin zbatimin rutinor të udhërrëfyesve mbi sigurinë dhe vetë-kujdesin shëndetësor, si dhe pjesëmarrjen në aktivitete të zvogëlimit të stresit (siç janë rregullimi i orarit të tyre të punës, marrja e pauzave, pushimet, pjesëmarrja në aktivitete të agjencisë për zvogëlimin e stresit, dhe angazhimi në aktivitete personale për zvogëlimin e stresit).

Menaxherët duhet të jenë shembuj për stafin që e mbikëqyrin. Ata duhet të sillen në atë mënyrë që e lehtëson stresin (p.sh. duke bërë pauza të përshtatshme në punë, duke realizuar procedura për zvogëlimin e stresit siç janë ushtrimet e relaksimit). Agjencia duhet të ofrojë trajnime periodike rifreskuese në këto fusha për menaxherët dhe mbikëqyrësit e terrenit.

Stafi mund të përjetojë stres jo vetëm nga jeta e punës por edhe jashtë punës. Stafi ndërkombëtar dhe disa nga stafi nacional duhet të merren me ndarje e ndonjëherë edhe mungesë komunikimi me të dashurit e tyre në shtëpi. Provat tregojnë se mbështetësit social janë faktori më i rëndësishëm mbrojtës që i mbështet punëtorët që merren me stresin. Prandaj agjencia duhet të ofrojë qasje të rregullt në komunikim ndërmjet anëtarëve të stafit dhe familjeve të tyre.

Stafi nacional mund të jenë edhe vetë të mbijetuar të luftës ose fatkeqësive të tjera që nxisin intervenimin humanitar. Ata mund të kthehen çdo ditë në shtëpi për t'u përballur me problemet financiare, emocionale dhe problemet e tjera të familjes së tyre. Si pjesë e komunitetit lokal, tensionet politike ose ndëretnike mund të jenë të sinjifikante për ta. Gjithashtu burime të stresit mund të jenë dallimet në pagesë dhe përfitime ose mundësitë e avansimit ndërmjet stafit nacional dhe ndërkombëtar ose edhe perceptimet e mungesës së respektit nga stafi ndërkombëtar. Nga aspekti pozitiv ata mund t'i kenë sistemet e mbështetjes dhe qasjen në resurset familjare dhe të komunitetit që nuk i posedojnë ata nga stafi ndërkombëtar. Stafi duhet të inkurajohet që t'i kërkojë dhe shfrytëzojë resurset e tilla.



Treguesi 2:

Mbështetja psikologjike për stafin udhëhiqet nga të kuptuarit se një nivel i lartë i përvojave stresuese është i pashmangshëm në shumicën e punëve humanitare dhe se me kohë shumica e stafit do t'i ndjejë efektet e këtij stresi kronik. Ofrimi i mbështetjes proaktive duhet të jetë rutinë dhe nuk duhet të varet nga kërkesat dhe shqetësimet e shprehura nga vetë anëtarët e stafit ose nga vëzhgimet se një individ është 'nën stres'.

Menaxherët lokal bartin përgjegjësinë kryesore për ta ndihmuar stafin që të merret me stresin. Për t'ua mundësuar këtë, agjencia sigurohet se menaxherët rifreskohen rregullisht mbi:

- procedurat dhe praktikantët e sigurisë;
- praktikantët që promovojnë shëndetin fizik në terren;
- ndikimin potencial të kulturës, politikave dhe praktikave të organizatës mbi stresin e stafit;
- teknikantët e ndërtimit të ekipit, duke përfshirë lehtësimin e komunikimit dhe menaxhimin e konfliktit;
- shenjat e stresit, 'dëgjies' dhe traumatizimit të projektuar;
- shkathësitë në menaxhimin e stresit dhe në ndihmën e parë psikologjike.

Treguesi 3:

Shumë praktika rutinore të menaxhimit mund të jenë burime të stresit ose mund të ofrojnë largim nga stresi. Edhe pse anëtarët e stafit ndonjëherë pa vend e fajësojnë stilin e menaxhimit të agjencisë apo sjelljen e një mbikëqyrësi të caktuar për krijimin e stresit, agjencitë ende duhet t'i analizojnë me kujdes dhe t'i korrigojnë praktikantët menaxheriale që në fakt mund ta rrisin stresin.

Agjencia duhet të ketë politika të qarta, të shkruara që e specifikojnë kohën maksimale në një ndërrim (përveç në rast të emergjencave), vëllimin maksimal të punës, kohën që nevojitet për pushim dhe rekreacion, si dhe kërkesat që stafi ta shfrytëzojë kohën për mungesë apo pushime. Agjencia duhet ta ketë një politikë të qartë të shkruar që i themelon procedurat për implementimin e këtyre standardeve dhe i mban përgjegjës menaxherët e terrenit dhe mbikëqyrësit për implementimin e këtyre standardeve.

Treguesi 4:

Agjencia duhet të jetë e vetëdijshme se menaxherët e mesëm janë vetë në veçanti të cenuar nga stresi. Ata përjetojnë strese të njehta në punë dhe në komunitet sikur se edhe stafi tjetër. Ata janë përgjegjës për të siguruar se është kryer puna e stafit të tyre dhe për të ofruar mbështetje për stafin e tyre. Ata gjithashtu përjetojnë presione nga mbikëqyrësit e tyre. Megjithatë, ata për dallim nga stafi që e mbikëqyrin, mund të mos kenë mbështetje të afërt nga kolegët e çiftit të tyre.

Rast studimor

Një OJQ ndërkombëtare zhvillimore me madhësi mesatare kishte punuar në një mjedis për disa vite para se të ndodh një fatkeqësi e madhe natyrore. Papritur organizata kaloi në modalitetin e emergjencës duke shkaktuar vështirësi thelbësore në punën ekipore dhe marrëdhëniet individuale. Ndryshimet e shpeshta në pozitën e Udhëheqësit të Misionit, dështimi në materializimin e projekteve dhe konfliktet e pazgjidhura në ekip vendosën një barrë të rëndë mbi organizatën.

Udhëheqësi aktual i Misionit u bë i vetëdijshëm për situatën dhe vendosi t'i ndërmarrë disa veprime: Ai informoi Selinë Qendrore rreth stresit kronik dhe rreth problemeve ekipore që kishin dalur në sipërfaqe. Ai filloi të takojë rregullisht me anëtarët individual të stafit për mirëqenien e tyre personale dhe profesionale dhe mbante takime të rregullta me ekipin për t'i diskutuar çështjet dhe për ta inkurajuar bashkëpunimin.

Pas dy muajve ai vërejti se këto ndërhyrje nuk kishin qenë të mjaftueshme. Ai kërkoi nga Selia Qendrore për mbështetje të jashtme lidhur me çështjet individuale dhe ekipore, si dhe kërkoi këshilla për trajtimin e situatës aktuale. Pasi i realizoi seancat mbështetëse individuale dhe një trajnim mbi menaxhimin e stresit, konsulenti i jashtëm bëri rekomandimet në vijim:

- Dy anëtarë të stafit ishin të shqetësuar seriozisht dhe kishin nevojë për pushim dhe çlodhje.
- Njëri anëtar i stafit shfaqti shenja të 'djegies' dhe do të përfitonte nga zvogëlimi i burimeve të stresit që lidhen me punë (por duhet të ngel në ekip për ta rikthyer ekuilibrin e tij).
- Organizata ka nevojë për një politikë formale të shkruar për mbështetje të stafit. Duhet të organizohet një punëtori për të filluar hartimin e politikës. Kjo duhet të përfshijë një mekanizëm lehtësues në komunikim ndërmjet stafit nacional dhe atij ndërkombëtar.
- Duhet të zyrtarizohen dhe trajnohen zyrtarët e mirëqenies psikosociale.

Mbështetja dhe menaxhimi në kriza

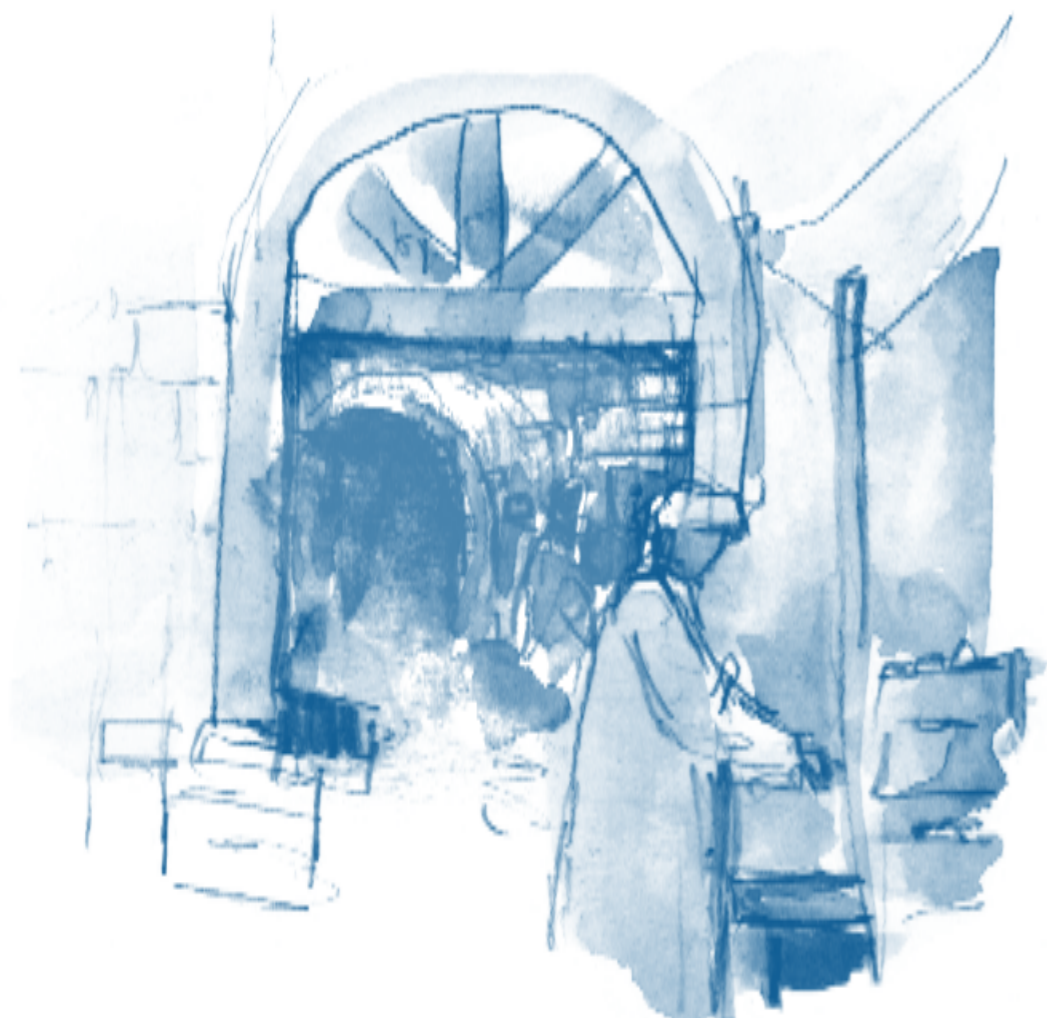
Parimi 6

Agjencia i ofron stafit mbështetje adekuate specifike dhe kulturore menjëherë pas incidenteve kritike apo traumatike* dhe burimeve të tjera të pazakonshme dhe të papritura të stresit të rëndë.

Përjetimi i një ngjarjeje kritike ose traumatike shumë shpesh shkakton shqetësim të zgjatur tek ata që e përjetojnë atë. Përgjigjet tipike përfshijnë, por nuk janë të limituara, ankthin, ankesat somatike, depresionin, çrregullimin e stresit post-traumatik, sjelljet shkatërruese ose vetë-shkatërruese dhe vështirësitë në funksionimin ndërpersonal (p.sh. në kuadër të ekipit). Madje edhe në mungesë të ekspozimit direkt ndaj një përjetimi të tmerrshëm specifik, ekspozimi i përsëritur ndaj të rrëfimeve të përvojave të llahtarshme ose të tmerrshme të tjerëve mund të shkaktojë traumatizim sekondar apo të projektuar, i cili ka efekt poaq sa ato të traumatizimit direkt. Përveç kësaj, streset e shumta mund të 'mbledhen'; efekti i përjetimit të disa ngjarjeve direkte apo indirekte traumatike dhe streseve të tjera gjatë kohës së shërbimit të tyre mund të ketë një ndikim më të madh mbi stafin sesa çdo incident individual.

Menjëherë pas incidenteve kritike dhe në kontekst të burimeve të tjera të stresit të rëndë apo të përsëritur, është me rëndësi një përgjigje e mirë implementuar e organizatës si dhe mbështetja psikosociale individuale. Agjencia siguron se informohet me shpejtësi rreth çdo përvoje ekstreme traumatike ose çdo incidenti tjetër të rëndë stresues që i ndodh një ose më shumë anëtarëve të stafit dhe se është e përgatitur të reagojë menjëherë.

* Incidentet kritike ose ngjarjet traumatike janë ngjarje që janë skajshmërisht kërcënuese për jetën ose mirëqenien fizike të atyre që janë të përfshirë dhe shoqërohen me ndjenjën e pafuqisë, tmerrit ose terrorit. Ndonjëherë termi 'incident kritik' përdoret në kontekst më të gjërë për ta përshkruar çdo ngjarje të veçantë e të rëndë stresuese që ka një ndikim jashtëzakonisht të madh mbi individin dhe ekipin.



Treguesit

1. Të gjithë anëtarët e stafit pajisen me udhërrëfyes specifik mbi llojet e incidenteve kritike, traumatike ose potencialisht stresuese dhe të rënda që duhet të raportohen te menaxhmenti.
2. Të gjithë menaxherët dhe mbikëqyrësit janë të trajnuar për reagim të menjëhershëm ndaj incidenteve traumatike, duke përfshirë kur duhet kërkuar mbështetje shtesë dhe resurse të specializuara.
3. Agjencia ka aranzhuar për stafin e saj trajnime specifike në ndihmën e parë psikologjike që do të jenë në dispozicion për t'u konsultuar 'sipas nevojës' me anëtarët e stafit pas incidentit traumatik ose burimeve të tjera të stresit akut te stafi.
4. Agjencia ka vendosur aranzhime me specialistë lokal, regjional ose ndërkombëtar gjatë një periudhe të krizës për të ofruar ndihmë relevante kulturore në trauma atëherë kur kërkohet.
5. Agjencia ka përgatitur plane të evakuimit, që përfshijnë obligimet e tyre për stafin nacional nëse kërkohet evakuimi.

Komentet

Treguesi 1:

Burimet e stresit ekstrem mund të përfshijnë ngjarje siç janë të qenit i zënë në një fatkeqësi natyrore, të qenit viktimë e një sulmi seksual, të qenit i kidnapuar ose i marrë peng, përfshirja në një aksident serioz auto motorik, të pasurit jetën të kërcënuar, ose të qenit dëshmitar kur dikush tjetër vritet apo lëndohet. Burime të tjera të stresit jashtëzakonisht të rëndë mund të përfshijnë evakuimet emergjente ose ngjarjet personale traumatike siç janë vdekja e papritur në familje.

Treguesit 2-3:

Menaxherët dhe mbikëqyrësit në vijë të parë të frontit domosdo ofrojnë përgjigjen e menjëhershme në incidente kritike, për anëtarët e stafit që janë të prekur direkt dhe për ekipin si tërësi. Kjo mund të përfshijë aranzhimin për ndihmë të parë psikologjike* (nëse vetë menaxheri nuk ka qenë i trajnuar), psiko-edukimin rreth efekteve të stresit ekstrem dhe vlerësimin e përgjigjes individuale dhe ekipore.

* *Ndihma e parë psikologjike është një qasje për t'iu ndihmuar njerëzve në njëherë pas një incidenti kritik. Ajo konsiston në ofrimin e ndihmës gjatë javëve të para pas incidentit për ata individë që shfaqin reagime akute të stresit ose ata që duket të jenë të rrezikuar nga efektet aftagjata. Ajo synon ta vendos një ndjenjë të sigurisë, t'i zvogëlojë reagimet akute ekstreme të lidhura me stres, t'i fuqizojë mekanizmat e përballjes dhe mbështetjen sociale, si dhe t'i ndërlihd individët me resurse që ju ndihmojnë atyre t'i adresojnë problemet e tyre përmes shërbimeve më të plota. Doracaku i detajuar i teknikave të ndihmës së parë psikologjike mund të gjendet online në: http://wqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241548205_eng.pdf*

Reagimet ndaj një incidenti kritik mund të jenë evidente menjëherë pas ngjarjes ose pas një vonese, si dhe mund të ndryshojnë për nga forma dhe shkalla. Incidenti si i tillë jo-domosdoshmërisht ndikon te i gjithë stafi që e përjeton atë, dhe madje edhe anëtarët e stafit që nuk e kanë përjetuar direkt ngjarjen traumatike mund të ndikohen. Kultura e punës humanitare shpesh çon deri në pikën kur stafi e mohon apo e minimizon shqetësimin që ata e përjetojnë ose kur rezistojnë ndaj përpjekjeve për t'u ofruar atyre mbështetje. Reagimi i agjencisë duhet të bazohet në paraqitjen e ngjarjes, e jo shqetësimin e shprehur nga anëtarët e ekipit. Në të njëjtën kohë, agjencia duhet ta kuptojë se për shumë prej stafit që janë përfshirë në një incident kritik, përveç mbështetjes së përgjithshme, nuk janë të nevojshme intervenimet specifike. Kur duhet, është e përshtatshme të monitorohen reagimet dhe përdorimi i parimeve të ndihmës së parë psikologjike.

Treguesit 3-4:

Kur përgjigja ose reagimi ndaj stresit traumatik është në veçanti i rëndë ose i zgjatur, përgjigjet adekuate kërkojnë trajnim specifike dhe njohuri speciale. As menaxherët e terrenit dhe as punëtorët psikosocial normalisht nuk kanë trajnime të tilla. Agjencia duhet të punësojë apo kontrakttojë specialistë në intervenime të tilla për të ofruar ndihmë atëherë kur nevojitet. Agjencia duhet të jetë e përgatitur për t'iu ofruar udhëzime menaxherëve gjatë reagimit në incidente kritike, si dhe për t'i këshilluar ata për nevojën e ndihmës së mëtejme speciale.

Rast studimor

Rreth tre muaj pas një termeti të madh, një automjet që ishte duke transportuar stafin e një OJQ-je ndërkombëtare ishte duke kaluar lumin që ishte rritur nga shirat, që ishte e pazakonshe për këtë kohë të vitit. Automjeti ngeci në lum, qëndroi pezull dhe u rrotullua disa herë. Stafi ishte i tmerruar, duke qenë se shumica e tyre nuk dinin not, si dhe ata e krahasuan lëvizjen e automjetit me atë të tërmetit. Secili u shpëtua, por udhëheqësi i ekipit e njoftoi selinë qendrore që ekipi ishte i 'traumatizuar'. Paraprakisht në kuadër të agjencisë ishte rekrutuar dhe trajnuar një ekip mbështetës në kriza për stafin nacional.

Ekipi përfshinte një edukator dhe katër anëtarë të stafit me kualifikim nga psikologjia, shëndetësia dhe menaxhmenti. Ata ishin trajnuar nga një konsulent për mbështetjen e stafit mbi shkathtësitë themelore të intervenimit në kriza. Tre nga anëtarët e stafit për mbështetje të ekipit e vizituan ekipin dhe kaluan tri ditë duke përdorur një numër të metodave intervenuese duke përfshirë edhe de-eskalimin, ndihmën e parë psikologjike dhe referencat për ndihmë shtesë për disa anëtarë të stafit shqetësimi të cilëve nuk u zvogëlua.



Fundi i mbështetjes në detyrë

Parimi 7

Agjencia ofron mbështetje adekuate praktike, emocionale dhe kulturore për stafin në fund të një detyre apo kontrate.

Largimi nga një detyrë, përfundimi i punësimit me një agjenci, kthimi në shtëpi, ose transferimi në një detyrë të re, shpesh herë mund të jenë një përvojë sfiduese dhe e nënvlerësueshme. Anëtarët e stafit duhet të përgatiten në mënyrë adekuate. Në disa raste, fundi i një detyre ose kontrate mund të parashikohet. Në raste të tjera (p.sh. pas një evakuimi emergjent) fundi është në tërësi i papritur. Paqartësitë rreth fondeve dhe çështjeve të tjera operative mund të shkaktojnë stres, madje edhe kur, p.sh. kontratat përtërihen ose projektet vazhdojnë.

Treguesit

1. Agjencia ka një program për t'i ndihmuar anëtarët e stafit, të cilët janë duke e përfunduar një detyrë, janë duke u larguar nga projekti, ose janë duke e lënë agjencinë për çfarëdo arsye, për t'u përgatitur për streset e pranishme.
2. Të gjithë anëtarëve të stafit u ofrohet një raportim operativ në dalje në fund të detyrës, kontratës ose projektit të tyre.
3. Të gjithë anëtarët e stafit kanë qasje në një vlerësim dhe rishikim të stresit personal në përfundim të detyrës ose kontratës së tyre apo në baza një vjeçare.
 - a. Vlerësimi realizohet nga dikush që nuk është i përfshirë në menaxhimin e resurseve njerëzore në kuadër të agjencisë.
 - b. Agjencia dakordohet që të ruhet konfidencialiteti i anëtarit të stafit përkthazi me vlerësimet dhe rishikimet e stresit.
4. Agjencia ofron mundësi për stafin aktual, duke përfshirë atë nëpunës dhe jo-profesional, që t'i vlerësojnë projektet kur ta përfundojnë detyrën, si dhe t'i adresojnë ndjenjat që kanë mundur të ngjallen.
5. Agjencia siguron njoftime adekuate për stafin kur një projekt apo detyrë do të përfundojë për arsye të tjera përveç emergjencës.
6. Agjencia ka vendosur aranzhime për t'i ofruar shërbimet psikosociale për anëtarët e stafit menjëherë pas një evakuimi ose përfundimi tjetër të parakohshëm apo të papritur të një projekti, kontrate apo pune. Ajo është e zotuar plotësisht që t'i ofrojë stafit mbështetje praktike për t'i bërë përgatitjet e nevojshme që shoqërohen me evakuim ose përfundim.

Komente

Treguesi 1:

Është lehtë të njihet stresi i vetë punës humanitare. Stresi i shoqëruar me përfundimin e një kontrate dhe/ose kthimi në shtëpi është më delikat, por prapë se prapë mund të jetë problematik. Ai përfshin dhembjen e përhendetjeve lamtumirëse me njerëzit me të cilët keni punuar ngushtë, si dhe vështirësitë praktike, ndërpersonale dhe kulturore gjatë ripërshtatjes së jetës 'në shtëpi' ose në një detyrë apo punë të re. Përfundimi i një detyre (qoftë në mënyrë të planifikuar apo të paplanifikuar) përfshin nevojën për t'u marrë me shumë detyra praktike. Këto mund të përfshijnë përfundimin e raporteve, dorëzimin e detyrës, si dhe gjetjen e një pune të re ose identifikimin e një detyre të re.

Për stafin ndërkombëtar shfaqen brenga të tjera, siç janë marrja me çështje profesionale (p.sh. përtërirja e kredencialeve dhe licencave), marrja me çështje shëndetësore dhe të sigurimit, gjetja e strehimit, përballja me shokun kulturor të ndryshëm, si dhe rilidhja me anëtarët e familjes në shtëpi të cilët nuk kanë ndarë përvoja të ngashme. Stafin nacional, gjithashtu përballet me stresin në fund të kontratës, edhe pse ata mund të jenë tashmë 'në shtëpi'. Si çështje kryesore mund të jenë presioni financiar dhe gjetja e një pune të re në një ekonomi që ofron relativisht pak mundësi, por mund të paraqiten edhe ndjenjat paraprakisht të shtypura rreth pabarazisë në paga dhe siguri ndërmjet stafit nacional dhe ndërkombëtar si dhe çështje të tjera. Anëtarët e stafit duhet të inkurajohen që ta planifikojnë tranzicionin dhe në këtë planifikim duhet t'u ofrohet ndihma.

Treguesi 2:

Një raportim operativ fokusohet në atë që kanë vëzhguar, përjetuar dhe mësuar anëtarët e stafit gjatë kontratës së tyre, si dhe sa mundet organizata të përfitojë nga kjo përvojë. Edhe pse raportimi operativ nuk e trajton në mënyrë të qartë menaxhimin e stresit, ndjenja e të qenit të dëgjuar rreth përvojës në terren dhe rishikimi i praktikave të agjencisë mundën poashtu ta zvogëlojnë stresin te anëtarit individual i stafit.



Treguesi 3:

Vlerësimi dhe rishikimi personal i stresit fokusohen në mënyrën sesi stafi ka reaguar ndaj streseve që kanë përjetuar gjatë kontratës së tyre. Me këtë mund të zbulohen se cilat ishin përvojat e tyre, cilat ishin mendimet dhe ndjenjat e tyre rreth këtyre përvojave dhe si i kanë trajtuar ata këto mendime dhe ndjenja. Vlerësimi dhe rishikimi personal i stresit fokusohet sidomos në gjendjen e tyre aktuale emocionale dhe në nevojat që ata mund t'i kenë për mbështetje të vazhdueshme ose intervenime të tjera. Kjo përfshin edukimin e mëtejshëm rreth ndikimit të vonuar të mundshëm të përvojave stresuese mbi një individ.

Vlerësimet dhe rishikimet e stresit nuk duhet të varen nga përjetimi i streseve të pazakonshme në punë nga anëtarit. Në të njëjtën kohë, nuk duhet të kërkohet nga asnjë anëtar i stafit që t'i nënshtrohet një vlerësimi dhe rishikimi të stresit nëse ai apo ajo nuk dëshiron ta bëjë atë.

Gjatë vlerësimit dhe rishikimit të stresit nga anëtarit i stafit kërkohet që të jetë i hapur rreth ndjenjave personale në punën e tyre. Kjo mund të arrihet vetëm në një atmosferë të konfidencialitetit, ku personi ndjehet i siguar se reagonet tij/saj nuk do të ndikojnë në punësimin e mundshëm të vazhdueshëm nga agjencia. Ato duhet gjithmonë të realizohen nga dikush që është i trajnuar në mënyrë adekuate.

Treguesi 4:

Stafi i zyrës dhe stafi jo-profesional kanë shpesh një investim të fortë emocional në projektet e agjencisë dhe mund të kenë lidhje të forta personale me stafin në terren. Gjithashtu, duhet të adresohen edhe nevojat e tyre.

Treguesi 6:

Përfundimi i paplanifikuar qoftë si rezultat i evakuimit, ndërprerjes së papritur të një programi, ose nevojave personale të anëtarit të stafit mund të paraqesin probleme të veçanta. Pas një përfundimi të paplanifikuar zakonisht është e dobishme që anëtarëve të stafit t'u ofrohet mbështetja në vlerësimin e nevojave të tyre dhe në krijimin e një plani personal të menaxhimit.

Rast studimor

Rreth stafit ndërkombëtar

Pas dy vitesh në terren, një anëtare e stafit realizoi raportimin operativ të saj në dalje. Kjo ishte hera e parë që ajo mernte apo jepte ndonjë koment rreth punës së saj në agjenci. Ajo raportoi se ndjehej e vërshuar me punë, mirëpo kishte shumë pak mbështetje organizative në implementimin e projektit të saj. Ajo tha se kishte mungesë në transparencë gjatë vendimmarrjes dhe se shpesh herë nuk kishte ide rreth ndryshimeve strategjike në projekt që vinin nga Selia Qendrore. Ajo ishte e tronditur plotësisht kur dëgjoi se stafi i Selisë Qendrore mendonte se ajo nuk kishte komunikuar sa duhet mirë; ata menduan se raportimi i saj ishte zakonisht i vonuar dhe jo i plotë, dhe se në parim ‘ajo i bënte gjërat e veta’. Ajo e la seancën e zemëruar dhe e zhgënjyer duke u ndjerë plotësisht e keqkuptuar.

Anëtarja e stafit vendosi ta rregullojë një vlerësim dhe rishikim personal të stresit. Ajo foli rreth ndjenjës së saj të dëshpërimit për organizatën dhe pyeste vetën nëse ishte ende e aftë për këtë lloj të punës. Ajo kishte nevojë për punë dhe të ardhura, por tani vuante nga një pagjumësi e tmerreshme dhe nga kokëdhembjet kronike, si dhe ndjehej shumë e vetmuar. Këshilltari konfirmoi se ajo kishte stres të lidhur me punë dhe rekomandoi që ata të vazhdojnë të takohen për konsultime shtesë individuale. Këshilltari gjithashtu e udhëzoi atë në një grup mbështetës të kolegëve që përbëhej nga ish të punësuar dhe të punësuar aktual të organizatës. Ajo u këshillua që të kthehej në organizatë, por këshilltari kërkoi nga organizata që ta vendos atë përkohësisht në një pozitë në zyre. Ai poashtu e rregulloi një takim me anëtarin e stafit dhe një anëtar të përshtatshëm të Selisë Qendrore për t'i trajtuar disa nga çështjet e ngritura.

Rreth stafit nacional

Pas katër vitesh, një projekt që zhvillohej në një zonë konflikti në Republikën Demokratike Lindore të Kongos po i vinte fundit. Në projekt ishin punësuar 50 persona nga stafi nacional. Shumica e stafit kishin vetë përvoja traumatike para se të punonin për agjencinë. Agjencia vendosi që t'u ofronte të gjitha ekipeve me sa vijon:

- Një deri në tre muaj pagë, në pajtim me ligjet lokale të punës dhe në pajtim me politikën e resurseve njerëzore të vetë organizatës.
- Letra të rekomandimit dhe udhëzime aktive për të gjetur punë tek OJQ-të e tjera.
- Një raportim operativ për tërë stafin.
- Një vlerësim dhe rishikim personal konfidencial për të gjithë (nga dikush nga jashtë por që pranohej si i besueshëm dhe i përshtatshëm). Si rezultat një anëtar i stafit raportoi se ai kishte simptome serizoe të ÇSPT-së që nuk janë zvogëluar gjatë punës së tij. Organizata ndjen përgjegjësi morale për t'i ofruar mbështetje të vazhdueshme atij.

Mbështetja pas detyrës

Parimi 8

Agjencia posedon politika të qarta të shkruara përkitazi me mbështetjen e vazhdueshme që do t'ia ofrojë stafit që kanë qenë i ndikuar negativisht gjatë ekspozimit ndaj stresit dhe traumës në detyrën e tyre.

Efektet e stresit që hasen gjatë një detyre nuk zhduken papritur kur anëtarin e stafit e përfundon detyrën.* Ndjekja nga agjencia, me referime në shërbime dhe me zhvillimin e rrjeteve për mbështetje të kolegëve, mund ta zvogëlojë stresin e vazhdueshëm. Derisa ligjet në shumë vende ofrojnë një nivel minimal të mbrojtjes ose mbështetje për punëtorët e paaftësuar, agjencia vetë e vlerëson se çfarë mbështetjeje i ka borxh stafit të saj.

** Në studimin e Antares/CDC-së të punëtorëve humanotar të mërguar, një e pesta e stafit raportoi nivele klinikisht sinjifikante të depresionit tre deri në gjashtë muaj pas përfundimit të detyrës së tyre (përafërsisht niveli i njejtë sikur në fund të detyrës). Gjithashtu persistuan edhe nivelet e larta të ankthit, edbepse jo në të njejtën shkallë.*

Treguesit

1. Agjencia ka një politikë të qartë që synon mbështetjen e stafit që kanë shenja të stresit të lidhur me punë siç janë ‘djegia’, stresi i rëndë, depresioni, ankthi, lodhja nga mëshira ose simptomat post-traumatike.
2. Agjencia ka hartuar politika për t'u marrë me stafin i cili është i paaftë për ta vazhduar punën në agjenci si rezultat i stresit ose lëndimit të lidhur me punë. Politikat i adresojnë çështjet siç janë vazhdimi i pagës dhe përfitimeve si dhe ofrimi (ose financimi) i shërbimeve mbështetëse mjekësore dhe/ose psikosociale.
3. Agjencia ka një politikë për përcjellje përkitazi me problemet e vazhdueshme të përshtatjes ose emocionale ose familjare deri në disa javë pas përfundimit të një detyre apo kontrate, dhe ofron shërbime ose referime në shërbime nëse është e nevojshme.

Komente

Treguesi 1-2:

Aktivitetet e agjencisë humanitare i vendosin punëtorët e vetë në rrezik sinjifikant nga lëndimet fizike, stresi dhe lodhja ose efektet e dëmshme psikologjike. Në disa raste këto mund ta bëjnë problematike punën e vazhdueshme në terren.

Ligjet vendore dallojnë në kërkesat që ata i vendosin mbi punëdhënësit në rrethana të tilla dhe në mbështetjen praktike (p.sh. të ardhura, kujdes shëndetësor) që ofrohet nga vetë qeveria. Pa marrë parasysh ligjet vendore, agjencitë duhet t'i bëjnë të gjitha përpjekjet për të siguruar që anëtarët e stafit që janë të paaftë fizikisht ose psikologjikisht si rezultat i punës së tyre të mund ta vazhdojnë në punësim. Kjo mund të kërkojë emërimin e anëtarit të stafit në një pozitë, ku ata janë më pak të ekspozuar ndaj stresit sinjifikant apo traumës, për sado kohë që nevojitet për ta marrë ata vetën. Meqenëse shumë ligje të ndryshme vendore zbatohen për stafin e agjencisë në vende të ndryshme, agjencia i kushton rëndësi të veçantë ndikimit të këtyre çështjeve në lidhje me stafin nacional.



Detyra e agjencisë për të ofruar ndihmë humanitare për ata në nevojë shtrihet deri të punëtorët e saj. Në disa raste, shkalla e paaftësisë mund ta bëjë të pamundur ofertën për vazhdim të punësimit. Agjencitë mund të ofrojnë sigurim për paaftësi (për t'i plotësuar hapësirat në programet e mbështetjes qeveritare) dhe sigurime shëndetësore, duke përfshirë mbulimin adekuat për shërbime të shëndetit mental, me mundësi që kjo mbulesë të vazhdojë edhe kur stafi nuk është i punësuar më tutje nga agjencia.

Rast studimor

Një menaxhere e përfundoi detyrën e saj dhe u kthye në shtëpi, mirëpo edhe pas disa muajve ajo ishte ende shumë emocionale. Ajo mendonte vazhdimisht për t'u kthyer në qytetin ku kishte punuar me stafin dhe komunitetin e 'saj'. Agjencia e aranzhoi për të që të takohet me një specialist të shëndetit mendor dhe traumës i cili poashtu kishte njohuri rreth punës në kontekstin humanitar.

Si rezultat, menaxherja mori një pushim me pagesë për një periudhë tre mujore dhe këshillim të vazhdueshëm konfidencial. Menaxheri i resurseve njerëzore rregullisht e kontaktonte menaxherën për të parë se si po shkonin gjërat, ndërsa një rishikim më gjithëpërfshirës iu aranzhua në fund të periudhës tre mujore.

Shtojca 1 Fjalori

Vlerësim: mbledhja dhe vlerësimi i sjelljeve, simptomeve, ose gjendjeve emocionale të anëtarëve të stafit, për të përcaktuar reagimet e tyre ndaj burimeve rutinore të stresit dhe/ose ngjarjeve apo përvojave të pazakonshme.

Djedia: një gjendje emocionale që rezulton nga ekspozimi afatgjatë ndaj stresit në punë, i karakterizuar me rraskapitje, lodhje dhe mungesë të energjisë (madje edhe kur keni bërë gjumë të mjaftueshëm), entuziazëm të vogël, efikasitet të zvogëluar në punë, zvogëlim të ndjenjës së plotësisimit apo arritjes personale, si dhe pesimizëm dhe cinizëm.

Lodhje nga mëshira: lodhje, shqetësim emocional ose apati që rezulton nga ekspozimi konstant ndaj vuajtjeve të tjerëve ose nga kërkesat konstante për t'u kujdesur për të tjerët. Ndonjëherë poashtu përdoret në vend të *Traumatisimit të Projektuar* ose *Traumatisimit Sekondar* (shih diku tjetër në këtë listë).

Përballja: mendimet dhe veprimet që përdoren për t'u marrë me gjendjet stresuese. Përballja mund të përfshijë veprimin për ta zgjidhur problemin që krijon stresin ose mund të përfshijë veprimin për ta mbrojtur vetën nga pasojat e dëmshme emocionale ose fizike të stresit.

Incidenti kritik: shpesh përdoret si një sinonim për një *Ngjarje Traumatisike* (shih diku tjetër në këtë listë). Ndonjëherë termi 'incident kritik' përdoret më gjërësisht për ta përshkruar ndonjë ngjarje të rëndë stresuese që ka ndikim jashtëzakonisht të madh në individin dhe ekipin.

Kulturalisht i përshtatshëm: cilat ngjarje ose përvoja janë stresuese, cilat janë simptomat e stresit, dhe mënyrat që njerëzit i kanë për t'u marrë me stresin, ndryshojnë nga njëra kulturë në tjetrën si dhe nga njëri individ të tjetri.

Kultura e vetëdijësisimit ndaj stresit: atmosfera në një organizatë përkthet me çështjet e stresit. Në disa organizata, kuptohet se stafi përjeton stres dhe se agjencia ka një përgjegjësi që të ndihmojë në zvogëlimin e stresit. Tek të tjerët, stafi mendohet të jëtë 'i fortë' dhe organizata ofron pak ndihmë dhe madje mund t'i dekurajojë reagimet konstruktive ndaj stresit të stafit.

Organizata humanitare: janë organizatat që punësojnë apo dërgojnë stafin që ofron shpëtim dhe ndihmë pas fatkeqësive natyrore dhe fatkeqësive nga faktori njeri, ofrojnë ndihmë humanitare, monitorojnë të drejtat e njeriut, ndihmojnë në zhvillim, ose ofrojnë një varg të shërbimeve të tjera njerëzore.

Lehtësim: zvogëlimi i peshës apo probabilitetit të rrezikut sinjifikant, për shembull, me veprime parashikohen burimet e stresit dhe veprohet për t'i parandaluar ato.

Monitorim: vëzhgim i përsëritur i stafit për një periudhë të kohës, duke përdorur vëzhgimin dhe bashkëbisedimin

joformal dhe ndoshta më tepër pyetje apo pyetësorë formal për të përcaktuar nivelet e stresit dhe për të identifikuar nevojat e mbështetjes.

Raportim operativ: proces formal që fokusohet në atë që ka bërë, vëzhguar, përjetuar dhe mësuar stafi gjatë detyrës së tyre, dhe si mundet organizata të përfitojë nga kjo përvojë. Nuk është i njëjtë me *Rishikimin Personal të Stresit* (shih diku tjetër në këtë listë).

Rishikim personal i stresit (ose vlerësim personal i stresit) është një proces formal që fokusohet në mënyrën sesi anëtarët e stafit reagojnë ndaj stresseve që ata i përjetojnë gjatë periudhës së shërbimit të tyre. Nuk është i njëjtë me Raportimin e Stresit në Incident Kritik'.

Politikë: një grup specifik i parimeve (zakonisht të shkruara) që synojnë ta drejtojnë vendimmarrjen. Në mënyrë tipike, një politikë përshkruan veprimet apo reagimet brenda një organizate dhe i cakton përgjegjësitë për kryerjen e tyre.

Sindromet post-traumatike: njerëzit nuk reagojnë në mënyrë të njëjtë ndaj ngjarjeve traumatike dhe simptomat e shqetësisimit mund të zgjasin mjaft shumë pas ngjarjeve. Reagimet mund të përfshijnë vegimet, ankthet e natës, reagimin e tepruar të trembjes, vështirësi në gjumë, ndjenjën e mpirjes, depresionin, ankthin, fajin, pikëllimin e zgjatur, çrregullimet disociative, iritimin dhe konfliktin ndërpersonal, si dhe çrregullimet somatike (siç janë çrregullimi i gjumit, ndryshimi i oreksit, mungesa e energjisë, dhembjet / vuajtjet).

Proaktiv: një menaxher proaktiv parashikon burimet potenciale të stresit dhe planifikon paraprakisht për ta zvogëluar numrin ose intenzitetin e tyre. Ata i ndihmojnë anëtarët individual të stafit dhe ekipit si tërësi që të jenë më të përgatitur për t'u marrë me burimet më rutinore të stresit.

Protokollet: procedura formale, të shkruara që ofrojnë udhërrëfyes të detajuar për realizimin e funksioneve specifike menaxheriale, siç është trajnimi i stafit të ri ose reagimi në incidente kritike.

Shërbimet psikosociale: shërbime që adresojnë nevojat psikologjike dhe sociale që i ndihmojnë stafit ta menaxhojë stresin, p.sh. referimi te ofruesit e strehimit, këshillimet për borxhe, këshillimet psikologjike.

Qëndrueshmëria: kapaciteti i njerëzve për t'u përballur pozitivisht me stresin dhe fatkeqësinë. Mund të shërbejë si kontrast me 'cenueshmërinë'.

Hudhja e Fajit: Fajësimi i një individi ose një grupi të individëve për vështirësitë e përjetuara në punë, edhe pse vështirësitë nuk janë në veçanti si rezultat i tyre.

Analiza: është një proces i shkurtër i krijuar që t'i identifikojë shpejtë individët që mund të jenë në rrezik të rritur për shkak të mospërballjes së mirë me stresin.

Traumatzimi Sekondar: dëgjimi i përsëritur i rrëfimeve nga dora e parë rreth traumatizimit mund të shkaktojë edhe vetë efekte të ngjashme me ekspozimin direkt ndaj ngjarjeve. Gjithashtu ndonjëherë përdoret në vend të *Traumatzimit të Projektuar* ose *Lodhjes nga Mëshira* (shih diku tjetër në këtë listë).

Vetë-kujdesi: kujdesi për vetën fizikisht dhe emocionalisht, p.sh. gjumi i mjaftueshëm, të ushqyerit e rregullt, ushtrimet e rregullta, kujdesi për shëndetin e vetë, gjetja e kohës për vetë-reflektim, përfshirja në ceremoni shpirtërore.

Çrregullimet somatike (ose psikosomatike): çrregullimet e trupit (p.sh. ftohjet, dhembjet e barkut, kokëdhembjet, marramendja), për dallim nga çrregullimet e mendjes (p.sh. depresioni, ankthi).

Stresi: fjala 'stres' përdoret në dy mënyra. Mund të jetë qoftë një vështirësi ose sfidë që shkakton tension emocional (ndonjëherë poashtu quhet një 'stresor') ose gjendje aktuale e mendjes ose sforcimi apo shqetësimi emocional që e krijon të individit (ndonjëherë quhet 'sforcim'). Stresi është një përgjigje normale ndaj një sfide fizike ose emocionale, dhe ndodh kur kërkesat ose një situatë janë jashtë baraspeshës me resurset për përballje.

'Forma' e stresit: një person është në gjendje të merret më mirë me stresin nëse është i pushueshëm, nëse ushqehet në mënyrë adekuate, nëse ushtron, nëse mban një rrjet të mirë të miqve dhe familjes për mbështetje. Krahas termit, 'formë fizike', kjo aftësi për ta rezistuar stresin mund të quhet 'formë e stresit'.

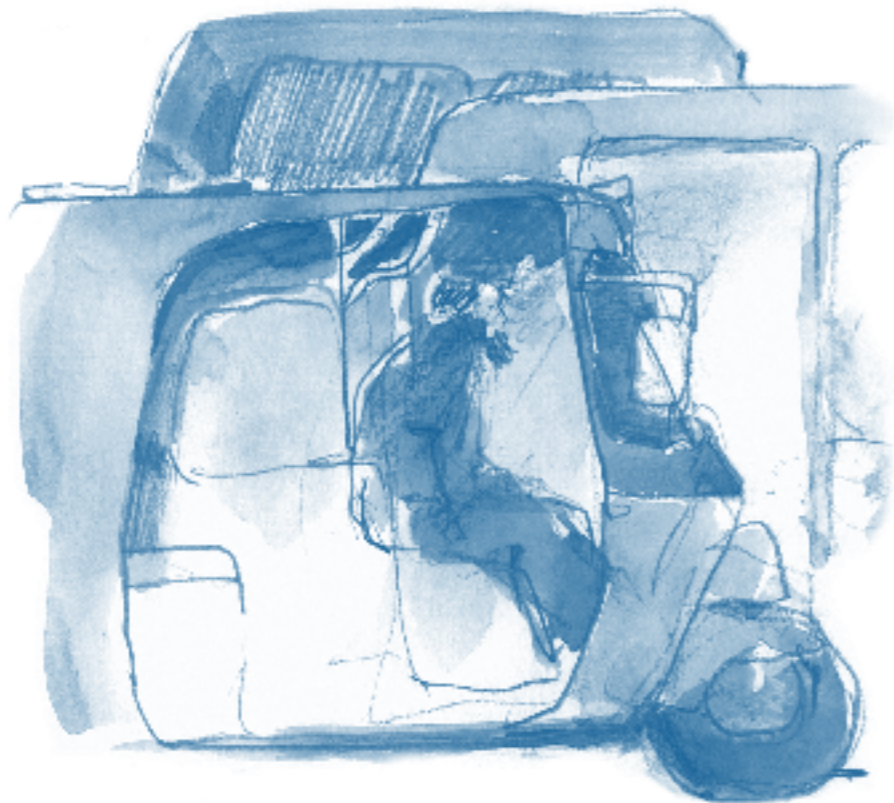
Mbështetja sociale: qetësia fizike dhe emocionale si dhe mbështetja që na jepet nga familja e jonë, miqtë dhe bashëpunëtorët. Shumë studime tregojnë se mbështetja sociale mbron kundër efekteve negative të stresit, dhe kjo mungesë e mbështetjes sociale mund të jetë vetë një burim i stresit.

Uniteti i ekipit: aftësia e ekipit punues që të qëndrojnë së bashku dhe mbështesin njëri tjetrin. Për punëtorët humanitarë kjo është mbrojtja e vetme më e rëndësishme kundër efekteve negative të stresit. Dhe e kundërta, konflikti në kuadër të ekipit ose izolimi i një anëtari të stafit nga anëtarët e tjerë të ekipit është një burim madhor i stresit.

Ngjarje traumatike: (shih poashtu *Incidenti Kritik*) një ngjarje që është skajshmërisht kërcënuese për jetën ose mirëqenien e atyre të përfshirë dhe shoqërohet me ndjenjat e pafuqisë, tmerrit ose terrorit.

Stres Traumatik: reagimi i njerëzve ndaj ngjarjeve traumatike (ngjarje kritike) nuk është vetëm një verzion më i rëndë i reagimit të tyre ndaj stresit 'të zakonshëm'. Shih poashtu *Stresi dhe Sindromet Post-traumatike*.

Trumatzimi i projektuar: efekti kumulativ i reagimit me ndjeshmëri ndaj atyre që kanë përjetuar drejtëpërsëdrejti ngjarje traumatike mund të çojë tek simptomet shumë të ngjashme me ato të viktimave primare. Simptomat mund të përfshijnë depresionin, ankthin, iritim, ankesat somatike, simptomat si ato të ÇSPT-së (gjithashtu shpesh përdoret në vend të *Lodhjes nga mëshira* ose *Traumatzimit Sekondar*; shih diku tjetër në këtë listë).



Shtojca 2 Resurset shtesë

ORGANIZATAT QË NË RADHË TË PARË MERRN ME KUJDESN NDAJ STAFIT

Fondacioni Antares (Amsterdam, Holandë)
www.antaressfoundation.org

Qendra për Psikologji Humanitare (Gjenevë, Zvicër)
<http://humanitarian-psy.org>

Instituti Headington (Pasadena, Kaliforni, SHBA)
<http://headington-institute.org>

Fondacioni Mandala (Melburn, Australi)
www.mandalafoundation.org.au

ORGANIZATAT E TJERA QË MERRN ME PRAKTIKË HUMANITARE

Rrjeti i Praktikës Humanitare
www.odihpn.org

InterAction (Resurset për kujdesin ndaj stafit)
www.interaction.org/staff-care-resources

People in Aid (Njerëzit në Ndihmë)
www.peopleinaid.org

MATERIALET QË ADRESOJNË ÇËSHTJE SPECIFIKE PËR KUJDES NDAJ STAFIT

Rrjeti i punëtorëve humanitar
Punëtorja interaktive - Krijimi i qëndrueshmërisë dhe menaxhimi i të tjerëve në mjedise me stres të lartë
www.aidworkers.net/?q=node/2266

Shoqata Psikologjike Amerikane
Rruga për Qëndrueshmëri
www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx

Projekti i ngritjes së kapaciteteve emergjente
Ndërtimi i besimit në ekupe të shumëllojshme: Pakoja me Instrumente për reagim në emergjencë
www.ecbproject.org/resources/library/17-building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response

Komiteti i Përhershëm ndër Agjencior
Udhërrëfyes mbi shëndetin mendor dhe mbështetja psikosociale në kushte të emergjencës, fq. 71-92 ('Resurset Njerëzore')
www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

Organizata Botërore e Shëndetësisë
Ndihma e parë psikologjike
http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241548205_eng.pdf, fq. 71-92



Mirënjohjet

Ne i falenderojmë personat në vijim për kontributet dhe mbështetjen e tyre të vazhdueshme:

DREJTORËT E MARRËVESHJES SË BASHKËPUNIMIT ANTARES - CDC
Tineke van Pietersom, *Fondacioni Antares, Holandë*
Winnifred Simon, *Fondacioni Antares, Holandë*
Barbara Lopes Cardozo, *CDC, SHBA*

PËRGATITUR DHE REDAKTUAR NGA:

Wendy Ager, *konsulente / redaktore, SHBA*
John Ehrenreich, *Universiteti Shtetëror i Nju Jorkut, Kolegji në Old Westbury, SHBA*

FINANCIIMI

Qendra për Kontrollë dhe Parandalim të Sëmundjeve (CDC),
SHBA

KONTRIBUESIT DHE RISHIKUESIT

Kjo listë përfshin individët që kontribuan në përpilimin e botimeve të mëparshme të Udhërrëfyesit në të cilat është i bazuar botimi aktual. Përkatesitë institucionale mund të kenë ndryshuar.

Alastair Ager, *Universiteti Columbia, SHBA*
Wendy Ager, *Konsulente / Redaktore, SHBA*
Amand a Allen, *Fondacioni Antares, Australi*
Ashraf Alqudah, *Universiteti i Jordanisë, Jordani*
Ton Berg, *Fondacioni Antares, Holandë*
Annemiek Buskens, *Fondacioni Antares, Holandë*
Ali Chahine, *Trajner Menaxhmenti / Konsulent, Liban*
Marilyn Disirio, *CDC, SHBA*
Allen Dyer, *IMC, SHBA*
John Ehrenreich, *Universiteti Shtetëror i Nju Jorkut, Kolegji në Old Westbury, SHBA*
Ben Emmens, *People in Aid, MB*
Cynthia Eriksson, *Seminari Teologjik Fuller, SHBA*
Jelly van Essen, *Centrum '45, Holandë*
John Fawcett, *konsulent, Zelandë e Re*
Erik Flapper, *Fondacioni Antares, Holandë*
David Foy, *Seminari Teologjik Fuller, SHBA / Universiteti Pepperdine, SHBA*
Mike Gerber, *CDC, SHBA*
Frida Ghitis, *International Insights Inc., SHBA*
Max Glaser, *Konsulent, Holandë*
Carol Gotway Crawford, *CDC, SHBA*
Hans Grootendorst, *HealthNet TPO, Holandë*
Derk de Haan, *Konsulent, Holandë*
Ton Haans, *Konsulent, Holandë*
Michèle de Haas, *Fondacioni Antares, Holandë*
Maarten Hoejenbos, *Fondacioni Antares, Holandë*
Hanneke Hoogstrate, *Dizajner grafike, Holandë*
Dafrosa Itemba, *Kiëakkuki, Tanzani*
Jan Janssen, *Eleos, Holandë*
Jana Javakhishvili, *FDHR, Gjeorgji*
Kaz de Jong, *MSF, Holandë*

Reinhard Kaiser, *CDC, Keni*
Lieke Kraut, *GGZ Rijnmond, Holandë*
Barbara Lopes Cardozo, *CDC, SHBA*
Priya Machado, *Fondacioni Antares, Holandë*
Iris van der Mark, *Fondacioni Antares, Holandë*
Ken Miller, *Fondacioni Antares, Holandë*
Erik Mispelblom Beyer, *Fondacioni Antares, Holandë*
Vernice Monyo, *Kiwakkuki, Tanzani*
Antipas Mtalo, *Kiwakkuki, Tanzani*
Viola Mukasa, *Konsulent, Ugandë*
Orso Muneghina, *Fondacioni Antares, Holandë*
Miranda Olf, *AMC Universiteti i Amsterdami, Holandë*
Mark van Ommeren, *OBSH, Zvicër*
Pilar Petit, *Konsulent / Përkthyes, Spanjë*
Tineke van Pietersom, *Fondacioni Antares, Holandë*
Jonathan Potter, *People in Aid, MB*
Rawisht Rasheed, *Universiteti Saladdin, Erbil, Irak*
Reem Rawdha, *Fondacioni Antares, Jordani*
Bert van Ruitenbeek, *Cordaid, Holandë*
Ferdie Rushiti, *KRCT, Kosovë*
Miriam Sabin, *OBSH, Zvicër*
Nodar Sarjveladze, *FDHR, Gjeorgji*
Jack Saul, *Programi ndërkombëtar i studimit të traumës, SHBA*
Pim Scholte, *Fondacioni Equator / AMC UvA, Holandë*
Rolf Schwarz, *De Geestgronden, Holandë*
Mohammed Shaheen, *Universiteti Al-Quds, Bregu Perëndimor, Palestinë*
Liz Sime, *Care, SHBA*
Winnifred Simon, *Fondacioni Antares, Holandë*
Leslie Snider, *Universiteti Tulane / Fondacioni Luftë Trauma, SHBA / Holandë*
Hans van Steen, *Kryqi i Kuq Holandez, Holandë*
Jasminka Tadic-Husanovic, *UHD Prijateljice, Bosnjë dhe Hercegovinë*
Sigridur Thormar, *AMC Universiteti i Amsterdami, Holandë*
Iris Trapman, *Trajner / Konsulente, Indonezi*
Albertien van der Veen, *MSF / Konsulent, Holandë*
Jan Vorisek, *GIP, Gjeorgji*
Jos Weerts, *Instituti Holandez i Veteranëve, Holandë*
Frans Wierema, *Cordaid, Holandë*
Holly Young, *Fondacioni Antares, Holandë*
Julia Zhu, *CDC, SHBA*

PUNA ARTISTIKE

Guus Bayards, *www.bayards.biz, Holandë*
Hanneke Hoogstrate, *Blagoworks, Holandë*

ILUSTRIMI

Nga Ditarët e Jan Henk de Vree, *psikiatër social, Holandë*:
Tanzani (1989), Sudan (2007), Pakistan (2011) dhe Amerikë Jugore (2011)



Fondacioni Antares: këshillë • mbështetje • trajnim

INFORMATA TË PËRGJITHSHME MBI FONDACIONIN ANTARES:

Deklarata e Misionit

Misioni i Fondacionit Antares është që ta përmirësoj cilësinë e ndihmës humanitare dhe zhvillimin e jashtëm përmes këshillës, trajnimit dhe mbështetjes.

Fusha e veprimit të Antares-it

Trajnimit & Mbështetja

- Ndihmë në krijimin e sistemeve për kujdesin ndaj stafit dhe mbështetje psikosociale në kuadër të organizatave humanitare për stafin nacional dhe ndërkombëtar.
- Përmbledhje dhe raportim për stafin në terren mbi stresin & sigurinë.
- Trajnim dhe këshilla mbi menaxhimin e stresit për OJQ-të nacionale dhe ndërkombëtare.
- Mbështetje direkte psikosociale pas incidenteve kritike dhe stresit të rëndë të zgjatur në ekipe.

Mbështetja menaxheriale

Për menaxherët e organizatave humanitare Fondacioni Antares ofron analizë dhe vlerësim të projektit, mjete për menaxhimin e projektit si dhe këshilla direkte dhe mbështetje në terren.

Konsulencat

- Vlerësimet e sistemeve të menaxhimit, sistemet e menaxhimit të resurseve njerëzore, sistemet e mbështetjes psikosociale ose çdo çështje e caktuar që lidhet me menaxhimin e projektit.
- Vlerësimet e projektit: të menaxhimentit dhe çështjeve të kujdesit për stafin si dhe të projekteve shëndetësore mentale.

Konferencat

Antares organizon konferenca mbështetëse ose punëtori në Amsterdam çdo vit mbi Menaxhimin e Stresit të Punëtorët e Ndihmës Humanitare.

Hulumtime & Publikime

Fondacioni Antares bashkëpunon me institucionet akademike në projekte hulumtuese si dhe në zhvillimin e sistemeve psikosociale si dhe mjeteve të menaxhimit profesional.

Avokim & Lobim

Me qëllim të rritjes së vetëdijës mbi urgjencën e misionit të vetë Fondacioni Antares harton udhërrëfyes, modele, module edukative dhe e rrit vetëdijën në mesin e OJQ-ve dhe donatorëve.

Për më tepër informata, ju lutem vizitoni faqën tonë në internet www.antaresfoundation.org ose kontaktoni Fondacionin Antares, shih adresën më poshtë.

Wg-Plein 357, 1054 SG Amsterdam, Holandë

e-mail: antares@antaresfoundation.org

www.antaresfoundation.org

telefoni +31(0)20 330 83 40 | fax +31(0)20 422 13 20

Llogaria bankare: 39.38.16.966 | IBAN no.: NL80RABO0393816966 | BIC-code: RABO2U

Numri i Odës Ekonomike në Amsterdam: 34115815



FONDACIONI
ANTARES

FONDACIONI ANTARES | WG-PLEIN 357 | 1054 SG AMSTERDAM | HOLANDË

TELEFONI +31 20 330 83 40 | FAX +31 20 422 13 20

WWW.ANTARESFOUNDATION.ORG | ANTARES@ANTARESFOUNDATION.ORG

BANK 39.38.16.966 | NUMRI I ODËS EKONOMIKE NË AMSTERDAM NR. 34115815