دَعْمُ الصحَّةِ العقليَّة والحالِ النفسانيَّة الاجتماعيَّة في حَضَرِ مصر

نَنْسي بارون

يجب على المنظمات في سياقات الحَضَر المعقدَّة أن تُعيدَ وضعَ النَّماذج المعمول بهَدْيها في تدخُّل دَعْمِ الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة، والقَصدُ أن تُجعَل الخدَمات لأضعف فَئات الناس سهلة المتناول مُحدَّدةَ السِّياق. فلا يمكن أن يُجتَزَأ بنقل التدخُّل المُعَدِّ للمخيمات إلى سياقِ الحَضَر.

يُجاهِدُ اللاجئون في مصر، كحالِ اللاجئين في جميع العالم، في سبيل العيشَة الكريمة. فيقدم طالبو اللُّجوء إلى مصر آملين أن تكون إقامتهم فيها مُوَقّتة، فتعتني بشأنهم مفوضيَّة اللاجئين، ثمَّ تُعيدُ توطينهم في دولة من الغرب. على أنَّ حبل هذا الأمل يَقصُر بسرعة؛ إذ إنّ موارد مفوضيَّة اللاجئين وشركائها قليلة ولا تستطيع أن تعين في المال إلا نسبة قليلة من المستضعفين. هذا ونسبة من المعاد توطينهم في السنة أقل من ٥٪.

ويركز معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة هَمَّهُ في إعانة الناس على أن يبلغوا اعتمادهم على أنفسهم لا أن يغتمُّوا بقلّة موارد النظام. ويقصد معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة إلى أضعف فئات المتسجِّلين في مفوضيَّة اللاجئين، ومنهم المُشرَّدون والجياع والمرضى والمُستطيعون بغيرهم، والمُعانُون العنف الجنساني أو المجتمعي أو الأسري، والمغلوبون في أمرهم بالضَّيق والقنوط والتجارب الرَّاضحة، والمهمَّشون والمنبوذون، والذين فيهم مرضٌ مزمن، والمعوَّقون، وذوو الصحَّة العقلية الضعيفة[1].

ويعين العاملون في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة الناسَ على حلّ مشكلاتهم، وهم مع ذلك يعينونهم على الاهتداء في ما يشعرون به من الاستحقاق والاعتماد وخيبة الأمل والغضب. وأيضاً فالمعهد يهتمّ ببناء قدرة الأُسَر على اعتمادها على نفسها، مثال ذلك أنّ الأنشطة غير مُعدَّة للأطفال فقط، بل هي إلى ذلك معدَّةٌ لتعزيز قدرة الأسر على معونة أطفالها. فإن لم يكن مع الأطفال أُسَر أو لم تستطع الأسر إعانتهم، يهيِّئ المعهد المجتمعات المحليّة لتصير مسؤولةً عن معونة مستضعفيها.

«من المجتمع المحليّ»

كثيراً ما تؤلِّف جماعات المهاجرين في سياقات الحضر مجتمعات محليّة وطنية وقبلية ودينية، لها مراكز وأعمال منتظمة وأعضاء مُعيَّنون في مناصبهم وقيادة مُنتَخَبَة. وفَرق معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة هي «من المجتمع المحليّ»؛ لذلك تستطيع بلوغها. فأكثر من ١٦٠ عاملاً من ١٨٠ عاملاً في المعهد هم لاجئون أو طالبو لجوء أو مهاجرون من أكثر الجنسيات وجوداً في مصر: إريتريا وإثيوبيا والصومال وجنوب السودان والسودان والعراق وسورية واليمن. فهؤلاء العمال يعيشون في مجتمعاتهم المحليّة ولهم سَبْق إدراك قضاياها، ويمكن أن يأخذوا في تدخُّلات عملية على حسب الثقافة والسياق واللُّغات التي يتكلم بها الناسُ في مجتمعاتهم المحليّة.

على أنّ معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة لا يحل محلّ قادة المجتمع المحليّ وإنما عمله يضاف إلى عملهم. فالمعهد يحترم سلطة القادة المنتخبين وتأثيرهم المألوف في حلّ المشكلات. ومع ذلك، فإن العاملين في المعهد مُدرَّبونَ على إدارة طائفة من مسائلَ تقع في الغالب خارجَ خبرة قادة المجتمع المحليّ. ولمّاً مرّ زمنٌ على عمل العاملين في المعهد وقادة المجتمع المحليّ معاً، توسَّع فَهْمُ قادة المجتمع وصار لهم مهارات جديدة، في إدارة الأمراض العقلية ومخاطر الانتحار وتعاطي المخدرات وما يحتاج إليهِ في حماية الطفلِ وحماية المرأة. فالقادة يعيِّنون المحتاجين ويمكنهم إعانتهم إعانةً يُعتدُّ بها، أو يحيلونهم الحالات إلى معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة وإلى مُوصِلي الخدمات الآخرين.

هذا ويُنتَقَى العاملون في المعهد بمعاونة مجتمعاتهم الحَضَرية. وكان كثير منهم قادةً في مجتمعاتهم المحليّة قبل انضمامهم إلى معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة. هم فرقة من اللاجئين تعمل بأجرٍ، دُرِّبوا على دَعْم الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة، ليس لهم مكاتب، ويعينون بزيارة المنازل والمجتمعات المحليّة، فيقاربون المسألة بطريقة «مكتبك حقيبة على ظهرك».

ولهؤلاء العاملين شيءٌ قليل من التدريب والخبرة في ميدان دَعْم الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة قبل دخوله. فمنهم قبل تعيينهم معلِّمون وعاملون في ميدان تقانة المعلومات ومحامون ومتخصصون بالزِّراعة وأمهات مدبّرات منازلهنّ وعمَّال نظافة. وهم يُختَارُون بشخصياتهم ودوافعهم ورِفْقهم وخبرتهم في إعانة مجتمعاتهم المحليّة، لا بدرجاتهم العلمية. ثمّ يُعلَّمون أساسَ معارف الدعم النفسانيّ الاجتماعيّ ومهاراته العملية، ويعانون على

توسيع مداركهم لتمكينهم من إعانة كلّ شخص محتاج بلا تمييز. يتعلّمون الأخلاقيات المهنية وتطبيق حقوق الإنسان الأساسية حتى يستطيعوا أن يعينوا بإنصاف النساءَ والأطفالَ والمعوَّقين من ذوي الاحتياج، ومنهم ذوو الاختلاف في الجنسانيّة أو الهوية الجنسية.

ثمَّ إنَّ العاملين في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة، من حيث هم لاجئون، لم يكن لهم من الفرص في مصر إلا القليل، لذلك يَشكُرُ أكثرهم عملَهُ الذي لا يأتي لهم بدَخْلٍ فحسب، بل يعين إلى ذلك المحتاجين ويُكسِبُهم احترامَ أهل مجتمعاتهم المحليّة لهم. ومع ذلك، يمكن أن يجيء العمل في المعهد صعباً ومُستنزفاً للعاطفة. وصحيح أنّ أنموذجَ كَوْنِ العاملين «من المجتمع المحلي» مفيدٌ ولكنّه ينشئ المتحدِّيات. فيجب على العاملين في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة أن يختاروا أحياناً بين وجوه الولاء المجتمعية التنافسيّة والأخلاقيات المهنية. وللعاملين إشراف إفراديّ، واجتماعات للفرقة تُعقَد كلّ أسبوع، وجلسات جماعية داعمة تعقد كلّ شهر، يخبّرون فيها بما يعترضهم من المتحدِّات الشخصية والمهنية. ولضمان تمام الصراحة والوضوح، فُتِحَ سبيل للمجتمعات المحليّة أيضاً أن يشكوا العاملين والخدمات، وذلك بخطوطٍ هاتفية للمعونة واجتماعاتٍ مجتمعية.

هؤلاء عاملون جدد في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة، وهم يُدرَّبون في أثناء جائحة الحُمَة التاجية (كوفيد ١٩) في القاهرة.

ومشكلات الناس لا تقف خارج ساعات العمل المألوفة، فيجب إيصال الخدمات متى ما احتيج إليها وأينما احتيج إليها. وهذا يقتضي تعاون العاملين وقبولهم أن الاستجابة في كل ساعة من ساعات الأسبوع ضرورة. فالاهتمام الشديد برعاية الموظَّفين في هذا الأنموذج أمرٌ بالغ في الأهمية. وأهم من ذلك أنهم يجب يشعروا بالأمان إذا اضطروا إلى الاستجابة ليلاً. ففي معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة، لا يستجيب العامل لحالة طارئة على حدته، ويُدعَمُ العاملون عاطفيّاً في أثناء استجابتهم وبعد انقضائها، مع الثناء على ما يحسنون فيه من العمل.

على أنّ داء الحُمَة التاجية (كوفيد ١٩) قيّدَ العمل الميداني مُوقّتاً لعاملي المعهد، وأرغمهم على قَصْرِ طُرُقِ الإعانة على الهاتف، وعلى أن لا يستجيبوا إلا للطوارئ التي تهدِّد حياة الشخص بالزوال. وفي ذروة الجائحة، كثيراً ما اتصل العاملون في المعهد بالناس كلّ يوم، مدركين قَدْرَ إجهادهم بسبب فقدان السيطرة في قدرتهم على الاعتماد على النفس، والحَيْرة مما يحدث، والحجر في المنزل، وفقدان العمل والدَّخْل. وتمكن مذاك العاملون في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة من العودة إلى الميدان، متّخذين الاحتياطات لجعل العدوى أقلّ ما تكون. فيضع العاملون كمامات، ويعلون على أن يكون من يزورونه واضعاً الكمامة في أثناء الجلسات المنزلية. وأما المنازل المكتظّة بالأسر المعيشية، فلإعانتها يُقدّم العاملون اليومَ بعض الدعم في مراكز اللاجئين المجتمعية.

مقاربة «المركز الجامع لكل الخدمات»

ولقضاء حاجات أكثر الفئات ضعفاً، تعلّمَ معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة أنه يجب أن يكون له تدخُّل في جميع الطبقات الأربع لهرم التدخُّلات في دَعْم الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة عند اللجنة الدائمة المشتركة بين الهيئات، وذلك في حالات الطوارئ. (انظر تحت).[٢] لذلك يجمع المعهد بعناية بين إيصال طبقاتٍ من التدخُّل إلى خطط عمل إفرادية وإلى الخدمات المُتمِّمة التي توصلها الحكومة وكيانات أخرى.

ويعد الدَّعم الاجتماعيّ بمعونة الأسرة أو الأصدقاء أو المجتمع المحلي ضرورةً، فهو ركْن لكلِّ خطة عمل إفرادية. ويساعد العاملون في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة الناسَ على إيجاد نظام دعم آمن وعلى تعزيز القدرة والمسؤولية عن نظام الدعم هذا الذي يجدونه. وفي المعهد لا يُردّ طلب لمُستعين. فالعاملون في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة، يعينون ويحيلون، وإذا امتنعت

الخدمة، فهم يستمعون ويرفقون. ولمّا كان العاملون يدركون أنَّ من أكثر المستضعفين مَن لا يعرف كيف يطلب المعونة، قبضوا على زمام المبادرة فاتّصلوا بالمحتاج أو طرقوا بابه لإعانته، وذلك حين يُخبَّرون بالمشكلة.

مثال ذلك: أن امرأةً حاولت الانتحار. فهتفت مُساكنتها إلى لاجئة عاملة في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة، فذهبت إلى منزلها وقدَّرت الحالَ من فورها. فبكت المرأة وقالت إنها لا تريد الموت ولكنها تشعر بالوَحْشَة والخوف، إذ فقدت وظيفتها بسبب داء الحُمَة التاجية (كوفيد ١٩) وأنْ ليس في وسعها دفع ثمن إيجارها. فجلس إليها العاملة المعهد مع مُساكنَتها ووضعت خطةً لدَعْمها وحمايتها. هذا وطبيبٌ نفسانيٌّ يشاور العامِلَة في المعهد بالهاتف ويقدّر حال المرأة. فاتّفقا جميعاً على أنها آمنةٌ في المنزل مع حماية مُساكنَتها لها، وضربا لها موعداً لزيارة عيادة الطب النفسيّ في اليوم الثاني. وأعان معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة على تخفيف ضائقتها المستدعية الاستجابة الفورية، بأن أوصل إليها قسائمَ طعامٍ مؤقتة، ودَفَعَ ثمن إيجارها حتى تجد لها وظيفةً جديدة.

فأمّا التدخُّلات في الطبقة الأولى من الهرم فهي الإعانة على تخفيف الضائقة. ولذلك يُعلَن واسعاً عن خطوط هاتفية للمعونة عند معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة، وهذه الخطوط مفتوحة في كلّ ساعات الأسبوع.

ويقدِّم موظفو خطِّ الهاتف الإعانيّ المعلومات والإحالة، ويعدُّون العاملين ليذهبوا من فورهم إلى منزل المحتاج.

ويكثر أن تكون المعلومات التي لا تُدقَّق سبباً للضائقة. لذلك تُخبِّرُ فرقة نشر المعلومات بمعلومات مُدقَّقة في السياقات المجتمعية غير الرسمية. ولإدارة الضائقة التي وقعت بسبب الجائحة زادَ معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة نشرَ المعلومات من طريق صفحة في (فيسبوك) مختصّة بدَعْم الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة، تنشر المعلوماتَ بستِّ لغات.[٢]

ثمَّ هناك فرقة مبادرة الإسكان، تستجيب للطوارئ لتجد مسكناً آمناً رخيص الكلفة، وتتوسط في النزاع بين المؤجر والمستأجر، وتعلِّم تدبير المال. ويضاف إلى تلك، فرقة طبية للمناصرة الصحيّة، وهذه تعين اللاجئين على بلوغ الرعاية الطبية في حالات الطوارئ، وفيها أيضاً ممرِّضين وممرِّضات للرعاية الصحية المنزلية لمن لا يستطيع أن يبرح فراشه.

وأما التدخُّلات في الطبقة الثانية والثالثة والرابعة من دَعْم الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة، ففيها فرقة نفسانيَّة اجتماعيَّة مؤلَّفة من لاجئين مدرَّبين، يقدِّرون الحاجات ويُعدُّون الخطط للحالات الإفرادية، ويُشيرُون ويتوسَّطون في النزاع، ويعينون على الإدماج المجتمعي، ويُناصرون ويرافقون ويحيلون. وتقدِّم الفرقة إدارةً مكثفة لحماية الطفل والأسرة، وترسل متوسِّطين في حالات عنف العصابات، وتقيم ورشات في المدارس للصبيان لتنشر الأعمال لا عنف فيها، وتؤلِّف مجموعات للَّعب مختصّة بالأطفال المعوَّقين من ذوي الاحتياج وأسرهم. وتعمل هذه الفرقة أيضاً على التخفيف من الوَصْم في المجتمع المحليّ، وعلى تسهيل الاندماج المجتمعي، وتستنجح -بالزيارة المنزلية- التزامَ علاج الصحَّة العقليَّة. ثمَّ هناك فرقة استشاريّة من مستشارين لاجئين متعدِّدي اللغات، تسدي مشورةً قصيرة الأمد موجَّهةً نحو الغرض، للأفراد والأزواج والأسر، وهناك أيضاً فرقة الصحَّة العقليَّة المؤلَّفة من أطباء نفسانيِّين مصريين، تعمل مع اللاجئين العاملين في الشؤون النفسانيَّة الاجتماعيَّة على المعالجة النفسانيّة والطبّ النفسانيّ للأشخاص المصابين باضطراب نفسانيٍّ شديد، وذلك في عيادات لمعهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة.

إنَّ في الحَضَر كثيراً من المصاعب تعترض إيصالَ خدمات دَعْم الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة إلى السكَّان المهجَّرين. فيجب في مثل هذه السياقات أن تكون تدخُّلات دَعْم الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة مفتوحةَ السبيل لأضعف الفئات، معدَّةً لتراعي كلَّ سياقٍ على حدته. وقد كسب أنموذج معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة؛ أي الأنموذج الحَضَري المجتمعي العامل في كلِّ ساعة من ساعات الأسبوع، كسب اهتماماً دوليّاً وإقراراً، فاستقبل معهد التدريب الدولي التابع له، الذي اسمه معهد الحياة الحضريّة (Urban Life)[٤]، مُتدرِّبين من ١٥ بلداً، جاؤوا ليأخذوا في التدريب الميداني. ويمكن لسُنَن العمل التي سنَّها معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة للتصدِّي للمتحدِّيات الحضرية في القاهرة يمكن أن تقدَّم بين يديها دروساً لمن يعمل في المراكز الحَضَرية وأمكنة أخرى.

نَنْسي بارون *drnancybaron@pstic-egypt.org*
مديرةٌ، في معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة (وهو برنامجٌ من منظمة أرض النَّاس «Terre des hommes»)

١. يُعينُ معهد الخدمات النفسانيَّة الاجتماعيَّة والتَّدريب عليها في القاهرة كلَّ شهرٍ نحواً من ألفي حالة (فيها ٨ آلاف فرد). http://pstic-egypt.org

٢. IASC (2007) *Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings: Guideline*, pp11–13 (دَعْمُ الصحَّة العقليَّة والحال النفسانيَّة الاجتماعيَّة في أحوال الطوارئ: مبدأ توجيهي) bit.ly/IASC-MHPSS-guidelines
اقرأه باللغة العربية: bit.ly/IASC-MHPSS-guidelines-ar

٣. www.facebook.com/RefugeesTogether/

٤. www.urbanlifemhpss.com

BY-NC-ND