

## تجربة الخط التلفوني الساخن للمساعدة النفسية في عدن

د. معتن عبدالباري قاسم

رئيس قسم العلوم السلوكية/كلية الطب/جامعة عدن

رئيس الجمعية اليمنية للصحة النفسية

### مقدمة :

تأتي فكرة هذا المشروع من منطلق تقديم خدمات ملموسة في جانب الرعاية الصحية النفسية الأولية يستطيع أن يحصل عليها أي مواطن أو مواطنة في م/عدن أو خارجها في حال معاناته لمشكلات نفسية معينة . فمع امتداد وطنه متغيرات نمط الحياة بأشكالها المختلفة سياسياً، اقتصادياً ، اجتماعياً ، تضاعفت شدة الضغوط النفسية على الناس وبالتالي لاحظنا ازدياد معدلات الانتحار ، والاضطرابات النفسية ، الطلاق ، عنف منزلي ، تفكك اسري ، جنوح أحداث ، الخ . وفي ظل تدني مستوى خدمات الرعاية الصحية النفسية ( الأولية ، العيادية ، أو إعادة التأهيل ) ، حيث لا يوجد في محافظة عدن على سبيل المثال سوى ثلاثة أطباء اختصاصيين نفسيين فقط ومستوصف خاص واحد للأمراض النفسية ، أما مستشفى الأمراض النفسية في عدن فيفتقر إلى ابسط المقومات الإدارية والفنية الصحية لعملة ، أما المناطق الريفية فتغيب عنها كليا خدمات الصحة النفسية.

ولهذا فان فكرة الخط التلفوني الساخن حسب توقعنا وخبرتنا في مجال الصحة النفسية تكتسب أهمية خدماتية كبيرة بسبب أنها تتيح لأي إنسان أن يعرض حالته دون أن يتجشم عنا الذهاب إلى العيادة النفسية أو كشف هويته الحقيقة بسبب من مفهوم الوصمة الاجتماعية للحالة النفسية والتي نعتقد أنها وراء احتجاج العديد من المواطنين في التطرق لهذا الموضوع وبالذات في واقعا الشرقي المحافظ. على أننا نود التنبيه إلى إن هذا البرنامج لا يعتبر بديل عن العيادة النفسية أو مراجعة الطبيب النفسي أو الأخصائيين النفسيين.

إن تطوع مجموعة من الاختصاصيين النفسيين ممن مارسوا الاختصاص في إطار العمل النفسي العيادي بمستشفى الأمراض النفسية والعصبية في م/عدن، إضافة إلى

برنامج مكثف حول الإرشاد النفسي وخصوصية العمل عبر الهاتف ، مستعنيين بما توفر من بعض الخبرات العزيبية والدولية في هذا المجال والذي أعطى ثماره الإيجابية في تطوير وتحسين خدمات الصحة النفسية وتوفيرها لعامة الناس وبمختلف الأعمار والمستويات.

ولا تفوتنا الإشارة في هذه الورقة ألي تقديم آيات الشكر والعرفان للأستاذ الدكتور احمد جمال أبو العزائم رئيس الاتحاد العالمي للصحة النفسية ، لدوره الشخصي سوى في تشجيع تنشيط هذه التجربة أو المساعدة لاحقاً في برنامج التدريب.

### أهميه هذه الخدمة :-

أن هذا البرنامج يمثل قفزة نوعية في مجال الصحة النفسية من خلال الطوارئ النفسية والتي تعتبر الأولى من نوعها على مستوى الجمهورية اليمنية وشبه الجزيرة العربية وتفتح هذه التجربة آفاقاً رحبة لتطوير هذا المجال بأشكاله المختلفة لاحقاً. كما أن هذه الخدمة تعبر عن مستوى عالي من التنسيق بين العمل الحكومي، الأكاديمي ( كلية الطب / جامعة عدن) والمنظمات غير الحكومية ( الجمعية اليمنية للصحة النفسية ) لخدمة المجتمع.

### الأهداف :-

- 1- تقديم المساعدة النفسية المجانية للذين يعانون مشكلات نفسية ولا يتمكنون من الوصول إلى العيادة النفسية لسبب أو لآخر.
- 2- المساهمة في إزالة مفهوم الوصمة الاجتماعية بالخوف والارتياح من المشكلات النفسية والمساعدة في تقديم يد العون لمن يحتاج لها.
- 3- أن تكون وحدة الطوارئ النفسية مساعدة للتدخل في الظروف الحرجة التي يتعرض لها طالب المساعدة النفسية ، وتقلل حجم المخاطر التي قد يعرض نفسه لها (كالانتحار مثلاً).
- 4- المساهمة في تطوير خدمات الصحة النفسية الأولية في المجتمع .
- 5- الاستفادة المستقبلية في البرامج التطبيقية للدراسات العليا في الإرشاد النفسي، وعلم النفس العيادي.

### تصريفات :-

#### • الخط التلغوني الساخن :-

أنها وسيلة تكنولوجية معاصرة تعتمد على استخدام التلفون في تقديم الإرشاد ، النصيح والمعلومات بحسب الطلب لأي فرد ( ذكر أم أنثى ، صغير أم كبير).

ولقد فرق روزنفيلد (١٩٩٧) (١) بين التلّفون الإرشادي والذي يستخدم التلّفون كوسيط والتلّفون كمهارات إرشادية تستخدم كخط مساعد عملي.

أما نحن في تجربتنا هنا فلقد حاولنا تجاوز هذا التمييز والجمع بينهم بحسب مقتضيات الحاجة لتقديم المساعدة.

#### • المساعدة النفسية :-

هناك تعريفات عديدة للإرشاد ومهن المساعدة النفسية (الشناوي) بحسب المدارس والنظريات المختلفة.

والصيغة الإجرائية الأكثر قرباً لما نراها يمكن إيجازها كما جاءت في الورشة العربية الثانية لمهن المساعدة النفسية بأنها:

كل أنواع المساعدة التي تمتد إلى الطرق النفسية المعترف بها علمياً والتي يقوم المتخصص النفسي بتقديمها لطلبي المساعدة بهدف التخفيف والمساعدة في التغلب على مشكلاتهم النفسية وصعوباتهما الحياتية أو الأعراض المرضية والأزمات الانفعالية الحادة من خلال جملة من الإرشادات والنصائح المقترحة .

#### المميزات الفنية للخط الساخن :

فريق العمل المتناوب :

يتكون فريق الخط الساخن للمساعدة النفسية من مجموعة متطوعة من الاختصاصيين النفسيين، ممن مارسوا الاختصاص في إطار العمل العيادي النفسي بمستشفى الأمراض النفسية أو البحوث والدراسات التطبيقية والإرشادية في إطار قسم العلوم السلوكية بكلية الطب / جامعة عدن وفريق الباحثين النفسيين . هذا وقد تم تنظيم برنامج تدريب محلي وآخر خارجي في (مصر) قبل وأثناء تدشين هذه الخدمة كما هو موضح في الملحق الجدول رقم (١).

الموقع ومواعيد العمل :

موقع الخط هو كلية الطب والعلوم الصحية ، حيث تم تخصيص غرفة لهذه الخدمة وذلك ضمن برنامج التعاون بين الجمعية اليمنية للصحة النفسية متبينة المشروع وكلية الطب جامعة عدن التي تسعى إلى توسيع نشاطها في مجال خدمة المجتمع . أما مواعيد المناوبة فهي من الساعة الخامسة عصراً وحتى الثامنة مساءً بتوقيت عدن ن، يوماً ماعدا أيام الإجازات.

#### الفئات المتصلة :-

تعتبر النساء أكثر اتصالاً (٦٠%) من الذكور (٤٠%) وربما في رأينا يعززي سبب ذلك ألي خصوصية مجتمعنا العربي المحافظ والذي يعطي النساء من خلال هذه الخدمة فرصة التواصل نظرا لسهولتها وسريتها بالإضافة ألي عزوف الرجال عن طرح مشاكلهم أو كشفها لاعتبارات تكونت في ثقافة وعادات المجتمع تملئ على الرجال عدم الشكوى والظهور بحالة الضعف أو العجز وطلب المساعدة ، ألا عندما تخرج الأمور عن السيطرة ، وعلى وجه الخصوص في المشكلات النفسية . وعموما تشمل فئة الاتصال جميع الأعمار (مراهقين ،شباب ، مسنين ) والبعض يتحدث عن مشاكله الخاصة ، وآخرين عن مشاكل أطفالهم أو أقرانهم أو أصدقاء لهم ، أما من خيت طبيعة موضوعات الاتصال فيمكن التعرف عليها من خلال مراجعة الجدول رقم ( ٢ ) في الملحق.

#### ألا فضليات والنواقص لهذه التجربة :-

كما وأسلفنا الذكر فيما تقدم ، بأننا في اليمن ومع تدني مستوى الحياة المعيشية وبطئ عملية التنمية وتأخر مستوى الخدمات وما يهمننا هنا الصحية منها فأننا سنحاول وبقدر من ألا يجاز أن نستعرض ابرز ألا فضليات لخدمة الخط التلفوني الساخن للمساعدة النفسية وكذلك النواقص لهذا الأسلوب الإرشادي .(زجين ٢٠٠٠ )

#### أولا : ألا فضليات :

##### ١٠١ . سهولة التواصل مع طالبي المساعدة :

حيث أن الأمر لا يحتاج لأكثر من ثواني للتواصل عبر الهاتف فقط .خصوصاً مع توفر الخدمات التلفونية سوى في مدينة عدن أو بقية المحافظات ( بصورة منزلياً ، أو محلات الاتصالات الخاصة)حيث يوجد في مدينة عدن قرابة (٥٠٠)الف خط منزلي وأكثر من (١٠٠) محل خاص) . كمل تغطي محافظات الجمهورية بشبكة متطورة من هذه الوسيلة ، وهذا ما لاحظناه من خلال اتصال مواطنين من مناطق حدودية في اليمن.(دليل محافظة عدن/٢٠٠٠)

##### ٢٠١ . فورية الإرشاد:

خصوصاً تلك الفئات التي تعاني من حالت الشروع المتكرر في الانتحار أو حالات سف منزلي حادة ، فأن التواصل هذا يكتسب ميزة خدمات الطوارئ.

##### ٣٠١ . إخفاء الهوية:

أننا في اليمن كمجتمع عربي وشرقي محافظ ليس من البهل على الناس الحديث والبوح عن مشكلاتهم وعلى الأخص النفسية منها إما بسبب العادات والتقاليد أو - الأكثر

أهمية - النظرية لمفهوم الوصمة الاجتماعية للمشكلات النفسية (SOCIAL STEGMA). ولهذا فإن هذه الخدمة توفر لهم قدر من الاطمئنان لتلقي الإرشاد والمساعدة دون تجسّمهم عناء الكشف عن هويتهم الشخصية.

٤٠١ . سرعة وسهولة بناء العلاقة مع المتصلين :

خصوصا وأنها تكتسب بعدا نفسيا متمثلا في عدم الحضور الجسدي والمواجهة ( وجه لوجه ) مما يخفف كثير من حالة القلق والحرج لدى المتصل ، يدفعه بالتالي إلى الكثير من الانفتاح في طرح مشكلاته.

**ثانيا: النواتج :**

١٠٢ . عدم الاستمرارية في العلاقة الإرشادية:

فنعندما يتم الاتصال غالبا ما يطلب المسترشد المساعدة وبشكل مستعجل مع حلول مقترحة لمجمل مشكلاته . في حين أن هذا الأمر يأخذ وقت زمني ، نظرا لطبيعة المشكلات وخصوصية الإرشاد والمساعدة النفسية . والأكثر من ذلك عندما يعاود الاتصال ويجد أن المجيب شخص آخر وبالتالي يعيد مشكلته من جديد.

٢٠٢ . غياب التنبيه (الاتصال) البصري :

بحكم طبيعة التواصل مع التلفون ، فإن هناك صعوبة بالنسبة للمرشد لمعرفة مدى دلالة الحالة النفسية أو الانفعالية للمتصل فيما يطرحه بالمقارنة مع التعبيرات الغير لفظية ( باعتبار حركات الجسم والوجه والشكل عموما مكملة لمعاني ودلالات الكلمات ) .

٣٠٢ . محدودية وقت الاتصال :

ويعاني منها كثيرا من يتصلون من محلات خاصة ، ترغمهم الفاتورة على الإسراع في إنهاء المكالمة ، وبالتالي يتطلب الأمر هنا من المرشد التركيز والاختصار في ما يقدمه .

٤٠٢ . مشكلة الجندرية:

بسبب من العادات الاجتماعية المحافظة . فإن المتصل أحيانا لا يتوافق جندريا مع المرشد ( ذكر وأنثى أو العكس ) مما يؤدي في بعض الحالات لإنهاء المكالمة . (ويرجع ذلك بسبب أن المناوب شخص واحد فقط في اليوم ، وذلك بسبب الإمكانيات المادية والبشرية المحدودة جدا .

٥٠٢ . الدعاية والأعلام:

يعتمد نشاط هذه الخدمة واستمراريتها بدرجة رئيسية على مدى معرفة الناس بها وذلك من خلال وسائل الأعلام والدعاية والإعلانات المستمرة وبالتالي فإن قلة أو غياب الإعلان

عنها يؤدي ألي انخفاض نشاطها وتواصلها ، وهذا الأمر يعكس سلبا بسبب من الإمكانيات المادية المحدودة لتمويل الإعلانات المدفوعة.

الخلاصة :

من خلال هذا الاستعراض المتواضع والمقتضب لتجربة خدمة الرعاية الصحية النفسية الأولية ( الخط التلفوني الساخن للمساعدة النفسية في اليمن ) ، فأننا يمكن أن نخرج بالاستخلاصات التالية :

- (١) ريادة هذه التجربة وتطبيقاتها في محافظة عدن وعلى مستوى الجمهورية اليمنية.
- (٢) الروح التطوعية المتميزة للعمل الإنساني وتقديم المساعدة التي يتحلى بها فريق المرشدين في الخط .
- (٣) وجود افضليات ونواقص لهذه الخدمة ، على أن أهمية هذا المشروع وما يقدمه من مساعدة في ظل الإمكانيات الشحيحة في الواقع اليمني تؤكد على أهمية و ضرورة الاستمرارية ، والتطوير المستقبلي له ، خصوصا في ظل تسارع عملية التغير الاجتماعي وحاجة الناس المانحة للإرشاد والنصح بطريقة علمية.

التوصيات :

- (١) نوصي بالاهتمام لرفع مستوى الكادر أو فريق الخط الساخن من خلال برامج التدريب والزيارات الاستطلاعية للتعرف على تجارب الغير في هذا المجال.
- (٢) نوصي مؤسسة الاتصالات بالتعاون لخفض تعريفة الاتصال لهذه الخدمة، لتيسير الاستشارة خصوصا من ذوي الدخل المحدود.
- (٣) نوصي مكتب الصحة عدن ، بالاهتمام بتوفير العيادة النفسية في المستشفيات والمجمعات الصحية لتسهيل خدمة الإحالة لطالبي المساعدة عبر التلفون والحد من مفهوم الوصمة الاجتماعية للمرض النفسي وحصرها في مستشفى الأمراض النفسية.
- (٤) نوصي مكتب التربية عدن ، بالاهتمام بخدمات الإرشاد والمساعدة النفسية في المدارس.
- (٥) التأكيد على الاستفادة من وسائل الاعلام المختلفة في التوعية والإرشاد النفسي والتعريف بخدمة الخط الساخن لدى المواطنين.
- (٦) نوصي بالتنسيق مع جهات الاختصاص في بلورة دور المسجد للاهتمام بقضايا الصحة النفسية.

### المراجع

- 1- تقرير فريق الخط الساخن عن الدورة التدريبية في مصر. نشرة الصحة العقلية، العدد (٧)، يناير ٢٠٠٠
- 2- دليل كلية الطب والعلوم الصحية، جامعة عدن، دار جامعة عدن للطباعة والنشر، ٢٠٠٠.
- 3- دليل محافظة عدن، ١٠٠ سنوات من الوحدة، دار جامعة عدن للطباعة والنشر، ٢٠٠٠.
- 4- زيجين هو، التلفون الإرشادي في الصين.. ورقة (غير منشورة) مقدمة ألي المؤتمر ٢٧ للاتحاد الدولي لعلم النفس في استوكهلم، السويد، يوليو / ٢٠٠٠.
- 5- محمد محروس الشناوي، نظريات الإرشاد والعلاج النفسي ن دار غريب، مصر، (بدون تاريخ للطبع؟).
- 6- مشروع توصيف مهن المساعدة النفسية، سوريا، ١٩٩٨، ورقة مقدمة ألي الورشة العربية الثانية لمهن المساعدة النفسية.
- 7- Rosenfield, M., Counseling by telephone. London, SAVGE, 1997.