

# How can remote mental health services help meet refugees' and host communities' psychological needs?

كيف يمكن لخدمات الصحة النفسية "عن بعد" تلبية احتياجات الصحة النفسية والاجتماعية للاجئين



إن الصراعات القائمة في الشرق الاوسط وإنتشار وباء كوفيد 19 ساهما بزيادة الطلب على خدمات الصحة النفسية وصعوبة تقديم هذه الخدمات بذات الوقت. وقد بينت دراسة بتقصي إمكانية تقديم هذه الخدمات عن بعد BMZ نيابة عن الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية GIZ جديدة، ممولة من

ومقرها بيروت تحدي كبير: مع زيادة أعداد الذين يتواصلون مع المنظمة عبر الخط الوطني للاستفادة Embrace Lebanon في خضم إنتشار كوفيد 19 ، واجهت منظمة المجتمع المدني اللبنانية من خدمات الدعم العاطفي والحد من الانتحار، انحصر عدد المتطوعين الذين تعتمد عليهم المنظمة بشكل رئيسي لتقديم هذه الخدمات وذلك بسبب تعرض المتطوعين أنفسهم للمرض او بسبب الهجرة للخارج نتيجة الازمة الاقتصادية التي تواجهها الدولة. للشراكات الاستراتيجية Embrace Lebanon مع انتشار كوفيد 19 أصبحت كافة الامور اكثر صعوبة للمتطوعين ولنا نحن العاملين على حد سواء " لي زينون، مديرة "

أثناء الاغلاق لم يتمكن الناس، عند احتياجاتهم للدعم العاطفي، من التواجد مع أصدقائهم وعائلاتهم بسبب القيود المحظورة. إضافة، نحن الآن في منتصف أزمة إقتصادية غير مسبوقه ومع استمرار " إنقطاع خطوط شبكة الانترنت يشعر الناس الذين يتواصلون معنا، سواء لبنانيين أو لاجئين، بالاحباط أكثر وأكثر. نحن نكافح لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي للذين يحتاجونه بشدة" وقد اضطرت

ازدياد الطلب على خدمات الصحة النفسية كان الشعور بالآثار النفسية الاجتماعي لتدابير الإغلاق الناتجة بسبب كوفيد 19 حاد في كافة أنحاء العالم وخاصة في المناطق المنهكة من الحرب والصراع، حيث يتأثر اللاجئین والنازحين بشكل غير متكافئ. وحسب تقرير 2020 للاتجاهات العالمية لمفوضية بلع حالياً عدد اللاجئین UNHCR الامم المتحدة للاجئين والنازحين 82 مليون وهذا الرقم في إزدیاد مستمر. ويعتبر الشرق الاوسط والدول المجاورة للحرب القائمة في سوريا من المناطق الاكثر تأثراً. ويوجد اليوم في سوريا ما يقارب 6,6 مليون نازح بسبب الصراع والعنف، وقامت دولة لبنان المجاورة بإستضافة العدد الاكبر من اللاجئین في العالم مقارنة مع عدد سكانها ويقدر حالياً ب 870,000 لآجئ. وفي الاردن يوجد 670,000 لآجئ مسجل وعلى الرغم من أن الرقم المُقدر يمكن أن يصل الى 1,3 مليون في حال إحتساب اللاجئین غير المسجلين ومع العلم بأن هذا العدد يعتبر ضخماً لدولة عدد سكانها 10,1 مليون فاللاجئین الذين يضطرون لترك منازلهم هرباً من الحرب والاستبداد والاضطهاد، لا يتمكنون من التخلص من الصدمات التي تلاحقهم بسبب الاحوال التي مروا بها. وحسب تقرير 2019 لمنظمة الصحة العالمية، فان خمس السكان الذين يعيشون في مناطق الحروب يعانون من بعض أشكال الأمراض النفسية كالالاكتئاب والقلق و اضطراب ما بعد الصدمة



عاملون/ات في خط الدعم في منظمة Embrace Lebanon

@EmbraceLebanon

## ازدياد الطلب على خدمات الصحة النفسية

كان الشعور بالآثر النفسي الاجتماعي لتدابير الإغلاق الناتجة بسبب كوفيد 19 حاد في كافة أنحاء العالم وخاصة في المناطق المنهكة من الحرب والصراع، حيث يتأثر اللاجئ والنازح بشكل غير بلغ حالياً عدد اللاجئ والنازح 82 مليون وهذا الرقم في إزدياد مستمر. ويعتبر الشرق الاوسط UNHCR متكافئ. وحسب تقرير 2020 للاتجاهات العالمية لمفوضية الامم المتحدة للاجئين والدول المجاورة للحرب القائمة في سوريا من المناطق الاكثر تأثراً. ويوجد اليوم في سوريا ما يقارب 6,6 مليون نازح بسبب الصراع والعنف، وقامت دولة لبنان المجاورة بإستضافة العدد الاكبر من اللاجئ في العالم مقارنة مع عدد سكانها ويقدر حالياً ب 870,000 لاجئ. وفي الاردن يوجد 670,000 لاجئ مسجل وعلى الرغم من أن الرقم المُقدر يمكن أن يصل الى 1,3 مليون في حال احتساب اللاجئ غير المسجلين ومع العلم بأن هذا العدد يعتبر ضخماً لدولة عدد سكانها 10,1 مليون.

فاللاجئ الذين يضطرون لترك منازلهم هرباً من الحرب والاستبداد والاضطهاد، لا يتمكنون من التخلص من الصدمات التي تلاحقهم بسبب الاحوال التي مروا بها. وحسب تقرير 2019 لمنظمة الصحة العالمية، فان خمس السكان الذين يعيشون في مناطق الحروب يعانون من بعض أشكال الأمراض النفسية كالاكتئاب والقلق و اضطراب ما بعد الصدمة.

## تعاني دول الشرق الاوسط من عبء مضاعف

رغم إستمرارية صعوبة وصول النازحين الى خدمات الدعم النفسي الاجتماعي فإن إنتشار كوفيد 19 جعل عملية الوصول للخدمات أكثر صعوبة، وبين تقرير 2020 لمنظمة الصحة العالمية والذي يتضمن مسح ل 130 دولة، بأن الوباء قد عطل خدمات الصحة النفسية حول العالم بشكل حاد وفي وقت ربما كان الاكثر إحتياجاً لهذه الخدمات.

تقول أميرة الجمل رئيسة جمعية خطوطنا في الاردن، والتي أنشئت لتمثل الاشخاص الذين يعانون من مشاكل مرتبطة بالصحة النفسية، "بأن الوباء كان لعدد كبير بمثابة ضربة، حيث تفاقمت خلال كوفيد 19 العديد من قضايا الصحة النفسية، وشعرنا بأننا نعود الى نقطة البداية. وتضيف الجمل "الاكتئاب أو الاضطرابات الاخرى المختلفة شكلت تراجع واضح وتحدي هائل". مما زاد من مشكلة الوصمة القائمة المحيطة بقضايا الصحة النفسية في المنطقة.

في لبنان، وحسب زينون فإن الوضع الحالي الاقتصادي والسياسي وأزمة الصحة العامة ضاعف العبء أمام الناس التي تكافح للتكيف مع الواقع. "فبالنسبة للناس الذين يتواصلون معنا هذه الأيام، فإن عدم اليقين والإبهام يعتبر الجزء الأضعب"، وتكمل زينون "ما القادم بما يتعلق بالوباء؟ كيف سيتطور الوضع السياسي والاقتصادي في لبنان وفي سوريا المجاورة؟ لا شيء مؤكد، وببساطة". فلا يوجد الكثير مما يُشعر الناس بالأمل.

ومع الأخذ بعين الإعتبار التحديات المرتبطة بتقديم خدمات الصحة النفسية خلال إنتشار الوباء فقد تزايد الإهتمام بعملية تقديم هذه الخدمات عن بعد. هل يمكن للمنتفعين الاستفادة بذات الدرجة عند تقديم المعالجة أو الاستشارة عبر الهاتف أو خلال الفيديو مقارنة مع حضور معالج/ة أو مستشارة/ة مع المنتفع/ة بذات المكان؟

للآن، نعرف القليل عن فعالية وحسنات وسيئات تقديم خدمات الصحة النفسية عن بعد وبالاكثر عندما يتم تقديم مثل هذه الخدمات في الدول المتأثرة بالصراع في الشرق الاوسط.

## دراسة جديدة تستقصي خدمات الصحة النفسية عن بعد في الشرق الاوسط

الاقليمي " الدعم النفسي GIZ لدعم هذا التغيير قام مشروع الاجتماعي للاجئين والنازحين السوريين والعراقيين " ومشروع (Strengthening psycho social work (giz.de) القطاعي الخاص بالنازحين GIZ وبالنيابة عن الوزارة الاتحادية الالمانية (Tackling the root causes of displacement and creating prospects (giz.de) BMZ للتعاون الاقتصادي والتنمية قسم / Airbel Impact Lab بتكليف مختبر اربيل امباكت الشرق الاوسط للجنة الدولية للانقاذ لإجراء دراسة استقصائية لخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي العاملة عن بعد والموجودة في الشرق الاوسط.

وتضمنت الدراسة مراجعة للمصادر المتاحة، رسم خارطة الخدمات الموجودة بالإضافة لمقابلات مع المعرفين الرئيسيين والممارسين في مجال الصحة النفسية والمنتفعين من هذه الخدمات. وهدفت الدراسة الى الوصول لفهم أفضل للوضع القائم لتقديم خدمات الصحة النفسية عن بعد في المنطقة: انواع الخدمات المقدمة، العوائق القائمة وكيفية التغلب عليها؟



رسم يصور خدمات الصحة النفسية عن بعد

© Naser Jafer/GIZ

ومن أبرز نتائج الدراسة أن كوفيد 19 كان عاملاً رئيسياً في توسع خدمات الصحة النفسية عن بعد في المنطقة. وقد أفاد المشاركون في الاستطلاع بوجود زيادة تقارب 48% في استخدام الهاتف و 79% في استخدام التواصل عبر الفيديو كوسائل لتقديم خدمات الصحة النفسية

ومن الاردن تقول الجمل من جمعية خطوتنا، على سبيل المثال، بأن الجمعية تحولت إلى تقديم الاستشارة عبر الخط الساخن عندما أصبح اللقاء الوجيه غير ممكن. وعبرت الجمل وزملاءها عن دهشتهم لنجاح عمل هذا البديل، وتكلم "بأن الجمعية يقودها ويديرها أناس هم أنفسهم كانوا في مرحلة ما من حياتهم بحاجة لخدمات الدعم النفسي الاجتماعي، وبأنهم بحكم التجربة الشخصية يعرفون الذي يمر به معظم طالبي الخدمة ويمكنهم الرد بتعاطف بغض النظر إن كانوا يتواصلون معهم عبر الهاتف أو وجهاً لوجه

التي كانت تشغل خط وطني للدعم العاطفي والحد من الانتحار منذ 2017 أطلقت حديثاً عيادة ممولة لتقديم علاج نفسي، وعند بدء الاغلاق قررت المنظمة Embrace Lebanon ومنظمة وما زالت "لي" تعتقد بأن خدمات العلاج النفسي التي تُقدم وجاهياً ذات فائدة أعلى ولكن ضمن "ظروف الاغلاق بسبب كوفيد 19 وجب online. الانتقال الى تقديم العلاج النفسي عن بعد وضع هذا الخيار المفضل جانباً. وبالنظر الى احتياجات المستفيدين/ات من خدماتنا فإنه سيكون أكثر ضرراً في حال عدم تقديم الخدمة لهم وتركهم دون دعم، نحن نعمل دائماً بمقولة أنه لا يجب "لاحد أن يعاني في صمت

## ما هي التحديات الرئيسية الخاصة بخدمات الصحة النفسية عن بعد

بناءً على المقابلات مع الممارسين والمستفيدين من الخدمات حدد القائمون على الدراسة ثلاثة تحديات رئيسية لتقديم خدمات الصحة النفسية عن بعد في الشرق الاوسط

الاول يتمثل في عدم وجود إطار شمولي لتدريب الممارسين وعمليات الإشراف. وعلى سبيل المثال تقول سيما والتي تعمل كممارسة اجتماعية عن بعد في سوريا بأنها تشعر بنوع من الضياع عند تقديم الخدمة عن بعد لتلبية الاحتياجات المختلفة لطالبي الخدمة (ضحايا الصدمات، الاطفال وغيرهم) وذلك لاعتمادها على تعديل التقنيات المستخدمة عادة في تقديم الخدمة وجاهياً. وتكلم سيما بأنها غير متأكدة بأن ما تقدمه هو النهج الافضل، وتتمن أهمية وجود ارشاد ودعم كما بينت الدراسة. ويوصي القائمون على الدراسة بتطوير برامج تدريبية بالتعاون مع الممارسين ومع أخذ تجارب المستفيدين من الخدمات عن بعد بعين الإعتبار

ثانياً، بينت الدراسة بأن ممارسي خدمات الصحة النفسية المقدمة عن بعد عَبروا عن حاجتهم لدعم أكبر. وعلى سبيل المثال يشعر آدم، والذي تم مقابلته ويعمل على دراسة الحالة في المناطق الريفية في سوريا، بأنه مُثقل بعبء العمل المتراكم منذ بداية الوباء وقلق بأنه لن يتمكن من التعامل مع الوضع. ويوصي القائمون على الدراسة بأهمية أن تقوم المنظمات بزمان وقت كافي للاستراحة والتعافي للممارسين وذلك من خلال آليات التناوب والرعاية الذاتية

ثالثاً، نوهت الدراسة للحاجة الى إجراء بحوث أكثر حول خدمات الصحة النفسية عن بعد في الشرق الاوسط. وللحصول على أثر يجب أن تستجيب الممارسة لإحتياجات وإهتمامات الممارسين والمستفيدين من الخدمة ومستمدة من تجاربهم، ويقترح القائمون على الدراسة إيجاد فرص للباحثين للعمل مع الممارسين في الميدان

## الخطوات القادمة وكيف يمكن للتعاون الإيماني الألماني المساهمة

لا تبين نتائج الدراسة فقط التحول السريع في نماذج تقديم الخدمة ولكن تُظهر إبداع ومرونة الممارسين والمستفيدين لتقديم خدمات الاستشارة والعلاج عن بعد، نأمل بأن تُساعد هذه النتائج الممارسين للشعور بالامان خلال عملهم اليومي ولمساندة المنظمات ومنتخذي القرار على حد سواء لوضع خدمات تعمل بشكل مناسب لكل من المعالج/ة او طالب/ة الخدمة". تقول مريم تابن، القطاعي للنازحين GIZ مستشارة مشروع

الخاصة BMZ وحسب قولها، من المهم جدا إدراك الحاجة إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. وقد قامت مبادرة الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية بالنازحين بزيادة جهودها في السنوات الاخيرة ويتمويل ما يقارب 70 مشروعاً في انحاء العالم حول إحتياجات الصحة النفسية للاشخاص النازحين والمجتمعات المضيفة لهم؛ وعلى سبيل المثال، يدعم المشروع الاقليمي " الدعم النفسي الاجتماعي للاجئين والنازحين السوريين والعراقيين " في الاردن، لبنان، تركيا والعراق البحث والابتكار حول تقديم خدمات الصحة النفسية عن بعد. في الاردن، يدعم التعاون الألماني الوزارة الألمانية لتقديم خدمات العناية بالصحة النفسية والعناية بالعاملين. وفي سوريا تقدم تدريبات عن بعد لعاملتي الصحة في تقديم خدمات العناية بالصحة النفسية

مررنا بأزمة صحية غير مسبوقه مع زيادة في الصعوبات الاقتصادية، BMZ في السنتين الماضيتين، تقول اليك لوبيل، مفوض سياسة اللاجئين في الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية "بالاضافة الى الصراع والنزوح، ولذلك فإنه من المهم اكثر من اي وقت مضى ان نستمر في الدفاع عن خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وفي تكتيف جهودنا الجماعية. فالإستثمار "في العناية والعافية لمن يعيشون في حالة من إنعدام الامان سيساعد على تقوية المجتمعات ويجاد آفاق للتطوير

Anna Von Roenne و Inna Laz، أيلول 2021

سيتم نشر الدراسة قريباً على موقع الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية BMZ Website

للاستفسارات والاسئلة نرجو التوجه الى Miriam.tabin@giz.de او Johanna.lechner@giz.de